



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una  
institución pública, Lambayeque 2024

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

**AUTORA:**

Guerrero Tineo, Ketty Charito ([orcid.org/0009-0003-0844-4693](https://orcid.org/0009-0003-0844-4693))

**ASESORES:**

Dr. Reyes Perez, Moises David ([orcid.org/0000-0002-9429-8965](https://orcid.org/0000-0002-9429-8965))

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-5301-0291](https://orcid.org/0000-0002-5301-0291))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO - PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024", cuyo autor es GUERRERO TINEO KETTY CHARITO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 09 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
REYES PEREZ MOISES DAVID <b>DNI:</b> 47498278 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 08-08- 2024 08:29:46

Código documento Trilce: TRI - 0806036



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUERRERO TINEO KETTY CHARITO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KETTY CHARITO GUERRERO TINEO <b>DNI:</b> 17638566 <b>ORCID:</b> 0009-0003-0844-4693	Firmado electrónicamente por: KGUERREROTI el 09- 07-2024 08:05:37

Código documento Trilce: TRI - 0806038

## Dedicatoria

A Dios, por brindarme las fuerzas necesarias para seguir adelante y cumplir mis metas propuestas, a mis queridos padres que me guiaron para ser una profesional, a mis hermanas por su apoyo incondicional y para mis sobrinos, Andy Renatto, Merly Antonella y Valentina, espero les sirva de guía para lograr sus objetivos y metas propuestas; con todo mi cariño para ustedes familia.

Ketty Charito.

## Agradecimiento

Agradezco a mis maestros asesores doctor Moisés David Reyes Pérez y al doctor Carlos Alberto Centurión Cabanillas, que gracias a su guía, paciencia y orientación he logrado concluir mi tesis.

La Autora.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre gobierno electrónico y la simplificación administrativa .....	16
Tabla 2 Relación entre simplificación administrativa y el uso de las TIC. ....	17
Tabla 3 Correlación entre simplificación administrativa y políticas institucionales. ..	18
Tabla4 Relación entre simplificación administrativa y relación interinstitucional.....	19
Tabla 5 Relación entre simplificación administrativa y promoción de servicios.....	20
Tabla 6 Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta .....	35
Tabla 7 Cronograma de actividades .....	36
Tabla 8 Presupuesto .....	36

## Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño correlacional. ....	12
Figura 2 Frecuencias de variables y dimensiones .....	21
Figura 2 Diseño de la propuesta .....	34



## Resumen

El presente trabajo de investigación estuvo orientado a los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, Paz, justicia e instituciones sólidas; asimismo tuvo como finalidad determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024. En la metodología se usó un estudio de tipo básico, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y transversal, teniendo en cuenta una población de 35 trabajadores del área administrativa. Para la recolección de los datos se utilizó la encuesta como técnica y el instrumento fue un cuestionario con escala Likert. En los resultados se determinaron que el nivel del gobierno electrónico fue medio en un 45,7% y la simplificación administrativa fue de nivel medio en un 40%. Además, mediante el análisis del estadístico de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.896 y un P\_valor igual a  $0.000 < 0.005$ , indicando una correlación positiva alta y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una institución pública de Lambayeque.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, simplificación administrativa, uso de las TIC

## **Abstract**

This research work was oriented to Sustainable Development Goal (SDG) 16, Peace, justice and strong institutions; it also aimed to determine the relationship between e-government and administrative simplification in a public institution, Lambayeque 2024. The methodology used was a basic, non-experimental, descriptive correlational study, with a quantitative and cross-sectional approach, taking into account a population of 35 workers in the administrative area. The survey technique was used for data collection and the instrument was a Likert scale questionnaire. The results showed that the level of e-government was medium in 45.7% and administrative simplification was medium in 40%. In addition, Spearman's Rho statistic analysis showed a value of 0.896 and a P\_value equal to  $0.000 < 0.005$ , indicating a high and significant positive correlation between e-government and administrative simplification in a public institution in Lambayeque.

**Keywords:** Electronic government, administrative simplification, use of ICT

## **I. INTRODUCCIÓN**

La siguiente investigación estuvo relacionado al objetivo N°16, Paz, justicia e instituciones sólidas, Además, estuvo orientada a la meta 16.a, reforzar las organizaciones nacionales pertinentes, mediante la colaboración global, para desarrollar la capacidad de combatir la delincuencia y el terrorismo, prevenir la violencia a todos los niveles, especialmente en naciones en proceso de desarrollo, que son desarrollados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Todos los aspectos de la vida humana han sido transformados por los avances del contexto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su aplicación en todo el mundo, especialmente cuando se trata de las empresas públicas y privadas. Además, es importante destacar que las carencias de las organizaciones suelen ser causadas por una gestión inadecuada que busca aumentar la productividad. Por esta razón, se han desarrollado estrategias mediante la modificación de normas y manuales de funcionamiento para procesos, procedimientos mejorados y reducir el tiempo administrativo en servicios específicos, lo que ha llevado a la ejecución del gobierno electrónico (Suárez-Matamoros y Cedillo-Fajardo, 2020).

El gobierno electrónico es referido a las TIC y su uso, principalmente el internet, en base del gobierno para suministrar información y servicios para los servidores, empresas y otras organizaciones gubernamentales. Esto simplifica la gestión y permite la mejora del control de los procesos comerciales y públicos (Medina-Quintero, et al., 2020).

A nivel internacional, el 70% de los usuarios de entidad pública hacen referencia a la simplificación administrativa de brindar el servicio basada en procesos de tiempo, procesos de gestión y gastos, así como el 30% para mejorar los servicios relacionados con los trámites más fáciles y menos costosos, la tecnología virtual debe ser parte de las políticas internas de la organización para administrar la simplificación administrativa. Esto permitirá el desarrollo de las instituciones gubernamentales (Silva y Delgado, 2020).

En Ecuador, el 12% de las instituciones no usan las herramientas y equipos para implementar los servicios de gobierno electrónico lo cual no permite la eficiente realización de diversos procedimientos gubernamentales. Además, la estrategia de inventario de tecnología y conocimiento centralizado, que tiene como objetivo establecer los estándares para el inventario tecnológico centralizado de Administración Pública Central del Estado (APC) y colaborar con la Contraloría para convertirse en la fuente oficial de información sobre el cumplimiento de la norma de control interno en este ámbito, implemente el inventario de tecnología centralizado en APC, crea una red de profesionales gubernamentales de TIC y fomenta la divulgación centralizada de cursos de capacitación de TIC (Moreira-Mera y Hidalgo-Avila, 2020).

En Tailandia, el aumento del tiempo, el progreso y los costos asociados con las programaciones administrativas hace que las entidades y los ciudadanos se encuentren a la deriva e insatisfechos con el proceso administrativo público. Además, la falta de normas administrativas adecuadas obstaculiza el avance de la gestión pública y dificulta la consolidación del régimen (Punvichatkul, 2020).

En el panorama nacional, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2024), promovió la implementación de un sistema administrativo en las instituciones públicas para modernizar la gestión pública. Este sistema tiene como propósito garantizar que los bienes y servicios sean de alta calidad y simplificar la gestión. Comparando con otros países de Latinoamérica, Perú ocupa el segundo lugar en cuanto a la demora en completar trámites, con solo el 29% de los usuarios logrando completar su trámite en una primera interacción. En algunos gobiernos locales existen problemas para llevar a cabo los procesos y procedimientos administrativos de manera efectiva, lo que influye negativamente la transparencia y la rapidez de la ejecución de estos dentro de las entidades públicas. Esto puede generar riesgos en la toma de providencias y la ineficiencia operativa de las organizaciones (Quiroz, 2022).

Huamán y Medina (2022) que debido a que la sociedad se ha digitalizado y todos tienen acceso a una variedad de dispositivos tecnológicos, el uso del gobierno electrónico es fundamental para las entidades públicas; sin embargo, los

sistemas actuales que el gobierno administra no están optimizados para mejorar los procesos de gestión.

A la vez, las organizaciones del estado adoptaron varias tácticas para mejorar los procesos y procedimientos a fin de reducir el tiempo administrativo en ciertos servicios. Para lograr este objetivo, se han modificado las normas y los manuales de funcionamiento. Como resultado, se ha creado el gobierno electrónico (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Ante lo descrito, se formuló el problema general ¿De qué manera se relacionan el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024? Seguido se formularon *los problemas específicos*: a. ¿De qué manera se relaciona el uso de la TIC y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024?, b. ¿De qué manera se relacionan las políticas institucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024?, c. ¿De qué manera se relacionan las relación interinstitucional y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024? y d. ¿De qué manera se relaciona la promoción de servicios y la simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024?

La siguiente investigación se *justificó*, en que las instituciones públicas del departamento de Lambayeque enfrentan problemas relacionados con la gestión inadecuada del gobierno electrónico, debido a la carga laboral excesiva, la cantidad de documentos que deben procesarse y la burocracia en muchos procesos administrativos. Esto tiene un impacto negativo en el servicio brindado por el área de notificaciones y en la productividad general. Además, mediante esta investigación, teniendo en cuenta los resultados se dará a conocer a detalle los indicadores o dimensiones que influyen sobre las variables, como también, se propondrán alternativas de solución al problema identificado, para que la institución tome decisiones de mejora.

En cuanto al objetivo general se planteó: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024. Seguido los objetivos específicos: a. determinar la relación

entre el uso de la TIC y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024, b. determinar la relación entre las políticas institucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024, c. determinar la relación entre las relación interinstitucional y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024 y d. determinar la relación entre la promoción de servicios y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

Considerando los antecedentes internacionales, tenemos a Kodaka (2023) en su investigación planteó como objetivo examinar la relación entre la calidad de servicio y el gobierno electrónico en los GADs de la provincia de Santa Elena. Utilizó un estudio de enfoque mixto. En los resultados, delinearon la existencia de servicios en línea ofrecidos por las GAD para completar trámites y consultas, y se demostró que en su mayoría destacan la necesidad constante de invertir en capacidades digitales y tecnología para una administración más eficiente y transparente. Concluyó, que se presenta el uso estratégico del gobierno electrónico para aumentar la confianza del público en general y los servicios públicos. Los resultados destacan la necesidad constante de transformar las capacidades digitales y tecnología para una gestión más eficiente y clara.

Medina-Quintero, et al. (2020) definió como objetivo determinar la calidad de la información afecta la confianza del público, el sistema y los servicios que ofrece una institución gubernamental en su sitio web. Usó una metodología, sobre un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo. En los resultados, en la estructura de los datos proporcionados por los ciudadanos y su familiaridad en el gobierno. Concluyó, que la calidad de la información del sistema tiene un gran impacto en los servicios que ofrece.

Espinoza, et al. (2023) plantearon como objetivo analizar la perspectiva de los ciudadanos sobre el gobierno digital de una municipalidad provincial en el centro del Perú. Usó una metodología con enfoque cuantitativa, descriptivo-transversal. Los hallazgos indicaron el 55.7% de los habitantes considera que el gobierno digital de la institución no funciona adecuadamente. Además, los resultados en las dimensiones externa el 62,1%, interna con 58,0%, relacional al

57,5% y promocional 60,3% son similares. Concluyó, que los ciudadanos creen que el plan del gobierno digital del municipio está siendo examinado y es insuficiente, por lo tanto, debe reformularse (PGD).

En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos a Cieza (2022) quien consideró como finalidad demostrar la relación entre la calidad del servicio y la simplificación administrativa en una sede judicial de Lima 2022. En la metodología se usó un estudio básico de diseño de corte transeccional, correlacional y no experimental. Como resultados demostraron que la mayoría de los miembros del personal creían que el 34% tenía la simplificación administrativa de nivel bajo, mientras que el 6% tenía el nivel regular. El 24% de los empleados tenía un nivel bajo de servicio, mientras que el 50% tenía un nivel regular. Concluyó, hay una relación moderada significativa entre la simplificación de la gestión y el servicio de calidad con un valor de  $r=0,684$ ;  $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$ .

Solís (2023) por medio de su investigación en la cual su objetivo fue determinar cómo el gobierno electrónico y la simplificación administrativa se relacionan en una municipalidad distrital; empleó la metodología cuantitativa aplicada, de corte transversal y correlacional. Resultados, el 60% indicaron que la simplificación administrativa estaba en proceso. Concluyó que, con la existencia de una fuerte conexión de las variables, con un valor de  $\rho = 0,831$  y es significativa dado que el valor de  $p=0.000$ .

Campana (2021) definió como objetivo determinar la correlación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021; la metodología con un método de correlación descriptivo y cuantitativo. Los hallazgos indicaron, el 65,6 % de los colaboradores consideraban que la eficiencia del gobierno electrónico era regular, mientras que el 70,5% consideraba que la simplificación administrativa era regular. Concluyó, la presencia de una buena relación moderadamente con  $Rho = 0,610$ , entre ambas variables.

Torres (2022) propuso como objetivo examinar la asociación entre la simplificación de la gestión y el gobierno electrónico en una entidad regional de

Apurímac, 2021. Usó un estudio básico no experimental de corte transversal. En los resultados determinó que la variable de simplificación administrativa está fuertemente relacionada con el valor  $p$  igual a 0.000 y la  $\rho = 0.527$  para la variable de gobierno electrónico. Concluyó, que la relación de tales variables fue positiva moderada.

Las teorías asociadas al gobierno electrónico, tenemos a Wilson (2014, como se citó en Morales-Urrutia, et al., 2020, p.224), quien lo considera como una herramienta tecnológica crucial que puede mejorar los procesos burocráticos ineficientes.

Para Mensah (2019, como se citó en Támara y Espinoza, 2022, p.34) las TIC son esenciales para los gobiernos para mejorar el servicio, la gestión y la vida del pueblo teniendo en cuenta su calidad. Por lo que, mejora la eficiencia, la transparencia y la reducción del mal uso de recursos públicos, y, lo que es más importante, promueve una buena gobernanza. Esta definición tiene semejanza con Ripalda (2019) quien indica que el manejo de las TIC, permite que las instituciones públicas utilicen herramientas para mejorar la gestión pública eficiente y eficaz, mayor transparencia y participación ciudadana, por lo que, la aplicación de TIC cuyo objetivo principal es conectar al gobierno con las poblaciones, las compañías, los empleados y el gobierno mismo para que puedan informarse, interactuar, innovar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real. Aunque esta aplicación basada en internet es ampliamente utilizada en los países desarrollados y se está introduciendo gradualmente en los países en subdesarrollo, aún no ha sido conceptualizada adecuadamente y carece de una teoría que la respalde y permita evaluar su impacto en la administración pública en general.

Alderete y Díaz (2020) manifestaron que el gobierno electrónico es usado de varias tecnologías de la información y comunicaciones junto con cambios organizacionales para poder fortalecer las operaciones y las distribuciones públicas.

La tecnología actual ha permitido modificar las estrategias utilizadas para dar



a conocer la gestión de las instituciones públicas involucradas en la gestión de los recursos de una población determinada, concentrada en los estamentos denominados en la actualidad, como gobiernos autónomos descentralizados, ya sean estos parroquiales, cantonales o provinciales. Además, todas las instituciones públicas e incluso las privadas requieren el uso de las TIC para estar conectadas a las redes informáticas, que sirven como medios de comunicación y comercio electrónico (Ripalda, 2019).

El gobierno electrónico, que combina el liderazgo gubernamental con servicios tecnológicos de comunicación, tiene como objetivo acercar los servicios gubernamentales a los ciudadanos y simplificar los procesos administrativos (Alderete y Díaz, 2020). El uso del Gobierno Electrónico (GE) presenta múltiples ventajas para la población en general, beneficiando no solo a las entidades gubernamentales que brindan servicios públicos, sino también a la sociedad en su conjunto (Alderete et al., 2022).

El gobierno electrónico es esencial, porque es un instrumento tecnológico que promueve el desarrollo social y permite utilizar recursos y bienes de manera transparente y eficiente para alcanzar los objetivos, aspiraciones sociales. En el ámbito de la política gubernamental, tiene la responsabilidad de cambiar significativamente el desempeño del gobierno al descubrir que hay una conexión entre el gobierno digital y el poder, lo que se demuestra mediante la implementación de políticas de dos maneras: La primera, basada en el poder capitalista centrado en el control de la ciudadanía y la devoción política, y la segunda, proviene de mecanismos de poder previamente establecidos en el territorio (Baca, 2021).

Según Gonzales (2022) las dimensiones relacionadas al gobierno electrónico fueron los siguientes: La implementación de las TIC y las regulaciones institucionales, las interacciones entre instituciones y promociones de servicios.

De acuerdo a la dimensión uso de las TIC, la gestión de la información y la comunicación (TIC) administrativa del gobierno, ha requerido la creación de marcos legales que permitan su integración en las dinámicas organizacionales y

de modernización. Además, la incorporación de las TIC en el funcionamiento del gobierno mejora las relaciones entre los administradores, lo que permite cumplir con los principios constitucionales de rapidez, eficacia y economía asociados con la actividad gubernamental (González, 2019).

Para Jiménez et al. (2017, como se citó en Flores, 2021, p.164) llevar a cabo un gobierno electrónico, es esencial considerar las TIC en condiciones ideales. Esto se debe al objetivo del gobierno electrónico de mejorar la gestión nacional y aumentar la cantidad de individuos con acceso a los servicios públicos.

La dimensión política institucionales, facilita la toma de decisiones del personal en tareas específicas al tiempo que facilita la distribución de autoridad, evita la improvisación y promueve la uniformidad en las decisiones (Grinsztajn, et al., 2019).

La dimensión relación interinstitucional, es la relación con la estructura formal y se refiere a los organismos que toman decisiones y coordinan, así como a cómo los participantes en la ejecución de la política se comunican y coordinan. Se puede realizar este análisis desde el nivel federal hasta el local, teniendo en cuenta la población destinataria, las compañías del sector no estatal y de las sociedades civiles (Castillo-Esparcia, et al., 2020).

La dimensión promociones de servicios, los organismos responsables de la gestión de administración tienen la responsabilidad de promocionar las actividades a realizar dentro de la institución (Anglas et al., 2021).

En cuanto a las teorías relacionados a la variable simplificación administrativa, se consideró a la teoría de la organización, donde Agoff et al. (2020) indica que la estructura institucional es lograr la ejecución eficiente de las tareas a través del desempeño disciplinado de todos los empleados. Es importante destacar que la organización se conceptualiza como una red de grupos interconectados, lo que ayuda a comprender que el desempeño general depende no solo de la eficacia de cada grupo en su trabajo, sino también de sus relaciones.

Los procedimientos en las organizaciones gubernamentales se facilitan mediante la simplificación administrativa para garantizar la eficacia y eficiencia. Una excelente herramienta para la competitividad de la institución es la simplificación administrativa porque engloba procesos para reducir pasos y facilitar la gestión en la parte orgánica, normativa y procedimental, que están relacionados entre sí para el uso de recursos limitados, debe ser optimizado y ser más eficientes en tiempos (Silva, 2020).

Ferney y Gallo (2019) indicaron que el objetivo principal del proceso de simplificación de la gestión es ayudar a las entidades estatales a reducir en sentido integral la variedad de procedimientos administrativos que utilizan sistemas estándar. Además, sugiere el método que permite la exclusión, reducir o simplificar las operaciones que no son necesarias, repetitivas o complicadas de cierta manera.

Silva y Delgado (2020) mencionaron que la toma de decisiones es impulsada por la política es parte de la simplificación administrativa. Esto implica diseñar sistemas de supervisión especiales para reducir los obstáculos pertinentes en la creación de procedimientos administrativos y reducir los costos, lo que dificulta la comunicación efectiva entre los habitantes y las entidades públicas, mejorando la eficacia en la sociedad.

Dentro de la simplificación administrativa, se tuvieron en cuenta la importancia de las responsabilidades que asume, incluida la comparación de credenciales y elegibilidad, la búsqueda de innovación, la mejora de beneficios, la gestión y la participación del público. Sin embargo, es importante tener en cuenta las dificultades para proporcionar calidad y acceso al sistema, lo que permitirá que las organizaciones innoven y se comprometan con los ciudadanos (Belgia, 2021).

Flores y Núñez, (2021) mencionaron que la simplificación de la gestión se ha ido integrando gradualmente en los marcos generales del proceso legal, lo que ha llevado a su innovación a convertirse en un proceso burocrático. Además, ha alcanzado enfocarse en los gastos asociados con organizaciones públicas, así como en las aptitudes de las personas que deben recibir las quejas sobre los servicios que se brindaron y estar atentas a los procedimientos administrativos que

lo establecen.

Las dimensiones relacionadas a la simplificación administrativa tenemos a Gonzales (2022), quien habla de la simplificación de la legislación, el fortalecimiento institucional, el liderazgo del talento humano, la capacitación y la universalización del uso de la tecnología.

Asimismo, la dimensión universalización del uso de las tecnologías, el Estado nacional debería desempeñar un papel fundamental en el desafío de universalizar el acceso a las TIC, liderando el proceso de instalación de infraestructura privada y pública para la provisión de internet fija y móvil en áreas donde aún no existe. El objetivo no solo es mejorar las procedencias económicas, educativas y laborales para los jóvenes, sino también colaborar para fortalecer las economías regionales y el turismo (Belgia, 2021).

La dimensión implementación del marco normativo de la simplificación, utilizando la simplificación de la gestión como herramienta para el servicio al ciudadano y trasladando la evaluación de su impacto, aplicación y adecuación a los procesos de mejora o calidad regulatoria, punto sobre el cual se hará énfasis (Ferney y Gallo, 2019).

Por otro lado, tenemos, la dimensión fortalecimiento de la institucionalidad, no es suficiente para garantizar el progreso general, ya que nos referimos al progreso que afecta a las personas y hablamos de instituciones en términos de normas y procedimientos basados en principios de democracia, libertad y justicia, así como en cómo funcionan las organizaciones, tanto públicas como privadas (Zapata y Usma, 2019).

Por último, la dimensión liderazgo y capacitación del talento humano, es uno de los componentes más cruciales para la empresa porque es el componente que nos permite alcanzar nuestros objetivos y tiene un efecto positivo en los empleados. Por lo tanto, la empresa necesita capacitación en esta área, porque tendrá un impacto directo en los empleados, lo que los hará más calificados y comprometidos con su trabajo (Obando, 2020).

Teniendo en cuenta los avances tecnológicos, las instituciones privadas y públicas, se ven con la obligación de implantar un gobierno electrónico para una eficiente atención al usuario. Pero, considerando los estudios previos, hay organizaciones tanto a nivel internacional y nacional que no aplican las herramientas y equipos dentro de la implementación de los servicios del gobierno electrónicos. Esto se debe por una mala gestión de los bienes estatales y el presupuesto asignado a la institución.

Ante todo lo mencionado a base de la teorías, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa alta entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024, seguido se planteó las hipótesis específicas: a. Existe una relación significativa alta entre el uso de la TIC y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024, b. Existe una relación significativa alta entre las políticas institucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024, c. existe una relación significativa alta entre la relación interinstitucional y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024 y d. existe una relación significativa alta entre la promoción de servicios y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

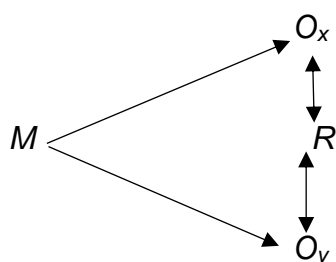
## II. METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo básico. Según CONCYTEC (2019) señalo que los estudios básicos se centran en analizar problemas específicos desde lo conceptual hasta lo práctico, para poder brindar bases necesarias para otros estudios aplicados. De enfoque cuantitativo, porque tuvo el propósito de analizar la realidad objetiva identificando patrones de comportamiento utilizando medidas numéricas y análisis estadístico o predicciones del fenómeno o problema planteado. Este método utiliza datos para verificar las hipótesis (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En relación al diseño, fue no experimental, por lo que el investigador no alteró ni manipuló las variables consideradas, más bien, solo se limitado a describir los problemas encontrados en un determinado contexto (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Además, es relacional, debido que el objetivo principal fue precisar el diagnóstico de la simplificación administrativa, por lo que, en este ámbito de la investigación, fue necesario crear una hipótesis que represente una relación entre dos o más variables (Ramos, 2020)

### Figura 1

*Esquema del diseño correlacional*



Dónde:

M: Muestra de los 35 trabajadores de una institución pública de Lambayeque.

O<sub>x</sub>: Variable independiente gobierno electrónico.

O<sub>y</sub>: Variable dependiente simplificación administrativa.

R: Relación entre las variables.

Definición conceptual para la variable Gobierno electrónico, es definido como proporcionar servicios mediante el uso de la tecnología de la información estatales de manera oportuna, independientemente del tiempo, la distancia y las complejidades de la administración pública. Además, afirmaron que el principal objetivo del gobierno electrónico es permitir que las organizaciones gubernamentales sean más visibles y responsables (Arguelles, 2022). Simplificación administrativa, su objetivo principal es ayudar a las entidades estatales a reducir los procesos administrativos que utilizan sistemas convencionales por completo. Asimismo, aprueba la eliminación, reducción o simplificación de procesos que no son necesarios, repetitivos o complejos (Beltrán, 2021).

Definición operacional para la variable Gobierno electrónico, el cual se midió con un cuestionario de 23 ítems, además, contó con 4 dimensiones, políticas institucionales, uso de las TICs, relación interinstitucional y promoción de servicios. La variable simplificación administrativa, se midió con un cuestionario de 21 ítems, con 4 dimensiones que son implementación del marco normativo de la simplificación, universalización del uso de tecnologías, fortalecimiento de la institución y liderazgo y capacitaciones de talento humano. Además, ambos cuestionarios estuvieron compuestos en escala de Likert, 1. Totalmente en desacuerdo a 5. Totalmente en acuerdo.

Indicadores, la variable gobierno electrónico, contó con 4 dimensiones, uso de las TIC, políticas institucionales, relaciones internacionales y promoción de los usuarios y la variable simplificación administrativa, con 4 dimensiones: implementación del marco normativo de la simplificación, universalización del uso de tecnologías, fortalecimiento de la institución y liderazgo y capacitaciones de talento humano

Medida, las variables en estudio tuvieron una medida ordinal.

La población, para (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), es un conjunto finito o infinito de objetos que tienen características similares, para las cuales las conclusiones de la investigación serán amplias. Esto está limitado por el problema del estudio y sus objetivos. Además, se refiere a los elementos

que poseen las características necesarias para describir un problema científico específico que requiere un estudio científico. Tomando en cuenta el concepto descrito, entonces se consideraron una población censal para 35 trabajadores de una institución pública del departamento de Lambayeque 2024.

Como técnica, se ha utilizado la encuesta para obtener información pertinente para la investigación, según Sánchez, et al. (2021) esta técnica ayuda al recojo oportuno de toda información relevante para la investigación mediante la realización de interrogatorios a los participantes del estudio, con el principal objetivo que permitan la facilitación de información útil y confiable para el progreso suficiente de la investigación.

El instrumento, que se ha aplicado es el cuestionario, en donde según Sánchez, et al. (2021) indican que este mecanismo se implementa a través de un conjunto sistemático de preguntas que se realizan mediante tabulaciones oportunas y un conteo potencial de respuestas que las personas pueden llegar a responder. La siguiente investigación, para la variable gobierno electrónico, el cuestionario estuvo conformado por 23 ítems y para la variable simplificación administrativa fue con un cuestionario de 21 ítems, los cuales tienen una escala de Likert de 1 al 5. Además, los dos instrumentos han sido elaborados por Bety Gonzales en el año 2022. Asimismo, han sido validados por juicio de tres expertos. Para dar la confiabilidad se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach.

Para el método del análisis de los datos se ha utilizado la estadística descriptiva e inferencial y los resultados se mostraron mediante tablas y gráficos. Además, para desarrollar la parte inferencial se ha empleado el estadístico Rho de Spearman, donde dieron el cumplimiento de las hipótesis planteadas en la investigación. Según Martínez, et al. (2009) indica que es una medida que utiliza la asociación lineal que compara los rangos de cada grupo de sujetos utilizando sus números de orden. Para procesar los datos se ha empleado el programa SPSS vs. 26 y Microsoft Excel.

Los aspectos éticos que se consideraron son en base al Código de Ética de Investigación de la Universidad César Vallejo. Se ha priorizado el principio de autonomía, para lo cual se solicitó el consentimiento informado oportuno de



cada participante, respetando sus decisiones sobre participar en la investigación actual. Se tuvo en consideración el principio de respeto, debido a que se protegió la identidad y el anonimato de las personas, así como la integridad de todos los encuestados. Asimismo, se consideraron la beneficencia, ya que el objetivo principal fue proporcionar beneficios significativos a todos los involucrados que colaborarán en el desarrollo efectivo de la investigación, así como también se priorizó el principio de no maleficencia, porque se tuvo la intención de no afectar o dañar a los participantes de la investigación.

### III. RESULTADOS

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

**Tabla 1**

*Relación entre gobierno electrónico y la simplificación administrativa*

	Gobierno Electrónico		Simplificación administrativa
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,896**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Contrastación de hipótesis:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa alta entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa alta entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

Interpretación:

Considerando que, la significancia bilateral es 0.000, la cual fue menor a 0.05, es decir que, si existe correlación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, donde el grado de correlación es 0.896, es decir su grado de correlación es positiva alta, por lo que, la hipótesis alterna es aceptada en lugar de la hipótesis nula.

De acuerdo al objetivo específico 01: Determinar la relación entre el uso de la TIC y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

**Tabla 2**

*Relación entre simplificación administrativa y el uso de las TIC.*

			Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Uso de las TIC	Coeficiente de correlación	,557**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	35

Contrastación de hipótesis:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa alta entre el uso de la TIC y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa alta entre el uso de la TIC y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024

Interpretación:

De acuerdo a la significancia bilateral (0.001), la cual fue menor a 0.05, es decir que, si existe correlación entre simplificación administrativa y la dimensión uso de las TIC, donde el grado de correlación es 0.557, es decir su grado de correlación es positiva moderada, por lo que, La hipótesis alterna es aceptada en lugar de la hipótesis nula.

De acuerdo al objetivo específico 02: Determinar la relación entre las políticas institucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

**Tabla 3**

*Relación entre simplificación administrativa y las políticas institucionales.*

			Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Políticas institucionales	Coeficiente de correlación	,430**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	35

Contrastación de hipótesis:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa alta entre las políticas institucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa alta entre las políticas institucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

Interpretación:

Teniendo en consideración que, la significancia bilateral fue igual a 0.010, la cual es menor a 0.05, es decir que, si existe correlación entre simplificación administrativa y la dimensión uso políticas institucionales, donde el grado de correlación es 0.430, es decir su grado de correlación es positiva media, por lo que, La hipótesis alterna es aceptada y la hipótesis nula se rechaza.

De acuerdo al objeto específico 03: Determinar la relación entre las relaciones interinstitucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

**Tabla 4**

*Relación entre simplificación administrativa y la relación interinstitucional.*

			Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Relaciones interinstitucionales	Coeficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Contrastación de hipótesis:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa alta entre las relaciones interinstitucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa alta entre las relaciones interinstitucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

Interpretación:

En atención a que, la significancia bilateral fue igual a 0.000, la cual es menor a 0.05, es decir que, si existe correlación entre simplificación administrativa y la dimensión relaciones interinstitucionales, donde el grado de correlación es 0.601, es decir su grado de correlación es positiva moderada, por lo que, la hipótesis alterna es aceptada en lugar de la hipótesis nula.

De acuerdo al objeto específico 04: Determinar la relación entre la promoción de servicios y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

**Tabla 5**

*Correlación entre simplificación administrativa y la promoción de servicios.*

			Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Promoción de servicios	Coefficiente de correlación	,611**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Contrastación de hipótesis:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa alta entre la promoción de servicios y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

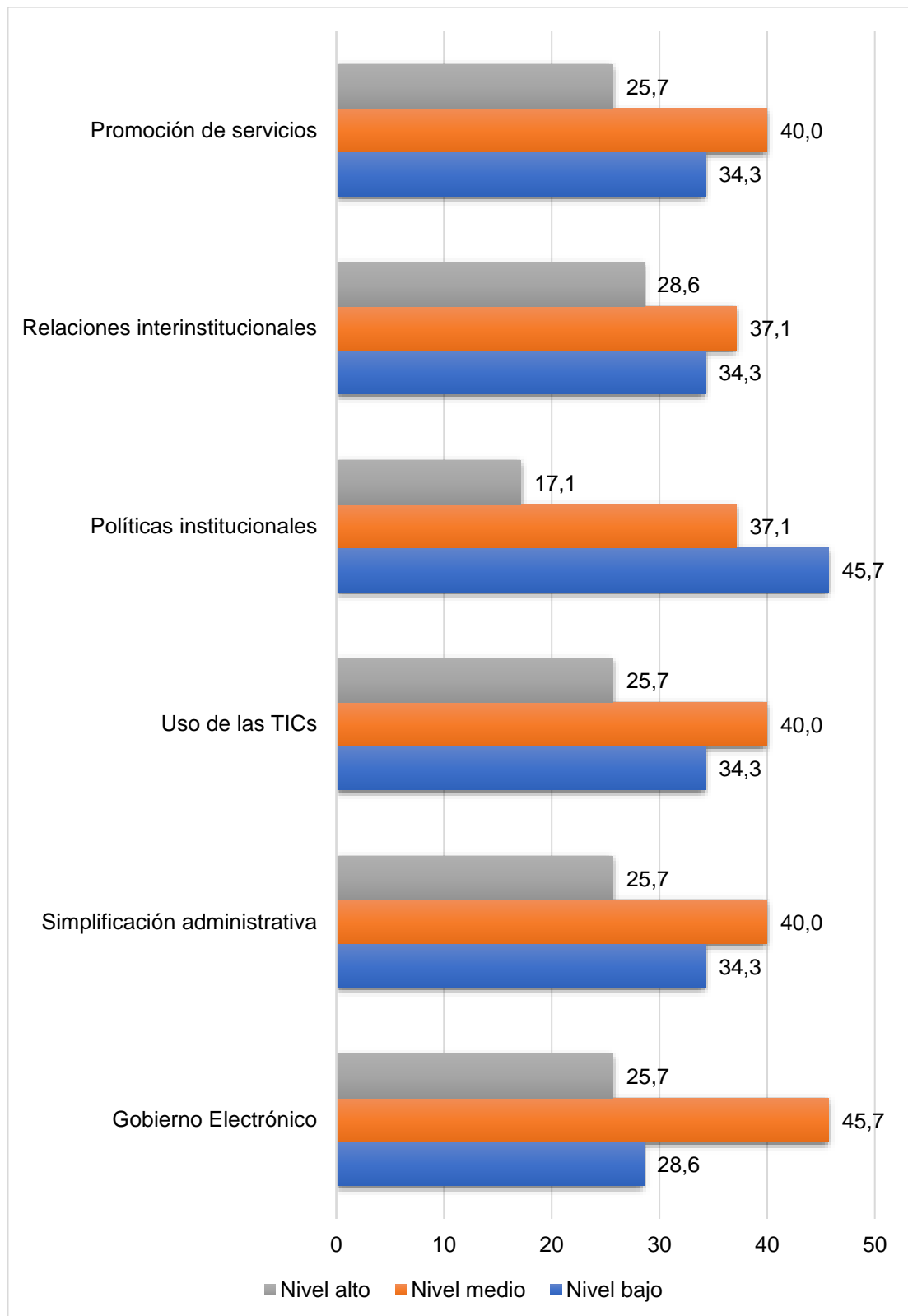
H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa alta entre la promoción de servicios y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024.

Interpretación:

En base a que, la significancia bilateral fue de 0.000, la cual es menor a 0.05, es decir que, si existe correlación entre simplificación administrativa y la dimensión promoción de servicios, donde el grado de correlación es 0.611, es decir su grado de correlación es positiva moderada, por lo que, la hipótesis alterna es aceptada en lugar de la hipótesis nula.

**Figura 2**

*Frecuencias de variables y dimensiones*



En cuanto a la variable gobierno electrónico, se evidenció que el 45,7% tienen un nivel medio, que representa de cada 5 de 10 trabajadores, expresan que no estuvieron capacitadas en el uso de la TIC, en la gestión de plataformas virtuales de la institución, además indicaron que la organización no desarrolla habilidades o no capacita a los trabajadores. Por otro lado, el 25,7% tienen un nivel alto, lo que indica, este grupo de trabajadores se mostraron capacitados en el uso de la TIC y en plataforma virtual de la institución.

Se evidenció en la variable simplificación administrativa, que un 40% de los trabajadores se manifestaron en un nivel medio, es decir que de 4 de 10 colaboradores indicaron que no perciben capacitación por parte de la institución, además, mostraron deficiencia en la ejecución de las tareas y tienen dificultad para la ubicación efectiva entre los habitantes con las entidades públicas. Sin embargo, se demostró que un 25,7% se alinean en el nivel alto, de los cuales expresaron que, si reciben capacitación por parte de la institución, además muestran eficacia en la realización de las tareas.

Teniendo en cuenta la dimensión uso de las TIC, se evidenció que el 40% de los trabajadores respondieron que al instalar un call center no mejora la atención a los usuarios y la implementación de una banca electrónica no contribuiría alcanzar la eficiencia. Por otro lado, se observó que el 25,7% están en el nivel alto, demostrando que dentro de la institución si hace uso de las páginas web para recopilar datos, que la instalación de un call center ayudaría mejorar la atención hacia los usuarios.

Se evidenció para la dimensión políticas institucionales, que un 45,7% de los colaboradores mostraron un nivel bajo, de los cuales manifestaron que en la institución si se implementa el uso de las TIC como medio en el desarrollo de los trabajos, no desarrolla capacitaciones para su uso respectivo. Además, el 17,1% están en el nivel alto, mostrando total acuerdo con la implantación del uso de la tecnología y que además la institución si capacita a los trabajadores para mejorar.

Se detecto que la dimensión relaciones interinstitucionales, tiene el



siguiente comportamiento: el 37,1% tiene un nivel medio, mostrando desacuerdo en el manejo de los datos de las otras instituciones, que la organización no da acceso a los trámites por medio de su plataforma virtual y la institución no tiene lazos con las otras organizaciones para mejorar sus servicios autorizados. Asimismo, el 28,6% manifestaron que la institución si cuenta con acceso a los datos de las demás instituciones, además ofrece servicios para realizar trámites en línea.

En cuanto a la dimensión promoción de servicios, el 40% estuvieron en el nivel alto y el 34,3% tienen el nivel bajo, donde indicaron que la institución no adquiere equipos informáticos para mejora de los procesos, no capacita a los empleados para manejar las herramientas que cuenta la institución y el área no es adecuado para el desarrollo de los trabajos. Por otro lado, se muestra que el 25,7% estuvieron ubicados en el nivel alto, este grupo manifestar estar de acuerdo de que la institución cuenta con los equipos informáticos para realizar atención a los usuarios o trabajos y la organización si desarrolla habilidades por parte de los trabajadores y son reconocidos.

#### IV. DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024. Se evidenció según la tabla 1, una correlación positiva alta significativa entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en los trabajadores de la institución pública del departamento de Lambayeque. Esto significa que, cuando un trabajador de la organización está debidamente orientado en el manejo de las herramientas tecnológicas, esto puede mejorar los servicios y la atención; por lo que, permite que la organización brinde un servicio de calidad eficiente, con mayor transparencia y la participación ciudadana, ya que el gobierno electrónico conecta a los ciudadanos y la empresa entre sí. Además, la institución reflejaría buena productividad.

Lo dicho anteriormente tiene semejanza con los resultados de Solís (2023), quien analizó el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una institución estatal, encontrando una relación muy significativa entre ambas variables. Asimismo, guarda semejanza con los resultados de Campana (2021), quien realizó un estudio sobre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, encontró una correlación positiva significativa media con valor de sig.= 0.001. Por otro lado, cuando un trabajador de la organización no está debidamente capacitado en gestionar herramientas tecnológicas, esto dificulta la mejora del servicio y la calidad de la atención; por lo que, no permite que la organización brinde un servicio de calidad eficiente, con mayor transparencia y la participación ciudadana, ya que el gobierno electrónico conecta a los ciudadanos y la empresa entre sí. Además, la institución reflejaría baja productividad.

Asimismo, para Ripalda (2019), el uso de las TIC, permite que las organizaciones públicas utilicen herramientas para mejorar la gestión pública eficiente y eficaz, mayor transparencia participación ciudadana, por lo que, la aplicación de TIC cuyo objetivo principal es conectar al gobierno con los ciudadanos, las empresas, los empleados y el gobierno mismo para que puedan informarse, interactuar, innovar, integrar y realizar transacciones de manera

segura, oportuna y en tiempo real. Aunque esta aplicación basada en internet es ampliamente utilizada en los países desarrollados y se está introduciendo gradualmente en los países en subdesarrollo, aún no ha sido conceptualizada adecuadamente y carece de una teoría que la respalde y permita evaluar su impacto en la administración pública en general.

Del mismo modo, Wilson (2014), considera como una herramienta tecnológica crucial que puede mejorar los procesos burocráticos ineficientes. También, Ferney y Gallo (2019), el proceso de simplificación de la gestión ayuda a las entidades estatales a reducir en sentido integral la variedad de procedimientos administrativos que utilizan sistemas estándar. Además, sugiere el método que permite la exclusión, reducir o simplificar las operaciones que no son necesarios, repetitivas o complicadas de cierta manera. Del mismo modo, Flores y Núñez, (2021), mencionan que la simplificación de la gestión se ha ido integrando gradualmente en los marcos generales del proceso legal, lo que ha llevado a su innovación a convertirse en un proceso burocrático. Además, ha logrado concentrarse en los gastos asociados con entidades públicas, así como en las competencias de las personas que deberían responder a las quejas sobre los servicios y los procedimientos administrativos que lo establecen.

De acuerdo al primer objetivo específico: Determinar la relación entre el uso de la TIC y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024. Conforme a la tabla 2, se observó una relación positiva moderada entre la dimensión uso de las TIC y la variable simplificación administrativa; esto significa que a menor nivel de la dimensión uso de las TIC, menor nivel de simplificación administrativa (teniendo los términos estadísticos ambas variables se manifiesta en la misma dirección), lo que significa que, un trabajador cuenta con la capacidad en el uso de la herramientas tecnológicas, puede colaborar con el resto de los colaboradores, para mejorar la gestión nacional y aumentar la calidad de servicio por parte de la organización hacia los servicios. Estos resultados no guardan semejanza con los hallazgos de Kodaka (2023), quien examinó al gobierno electrónico y la calidad de servicios en los GAD de la Provincia de Santa Elena, encontrando el uso estratégico del gobierno electrónico para aumentar la confianza del público en general y los servicios públicos. La diferencia mencionada podría

ser por que la investigación se realizó en diferentes instituciones, o que la muestra sea de otra nacionalidad, con diferentes hábitos de trabajo y responsabilidades.

Por otro lado, se evidencia en la tabla 5, un 4% tienen un nivel medio en la dimensión uso de las TIC; que la creación de un centro de llamadas no mejora la atención a los usuarios, que la creación de una banca digital no contribuiría lograr la eficiencia. Asimismo, un 40% de los trabajadores se manifestaron en un nivel medio, lo que indica que de 4 de 10 colaboradores indican que no perciben capacitación por parte de la institución, además muestran deficiencia en la ejecución de las tareas y tienen dificultad para la ubicación efectiva entre los habitantes y con las entidades públicas. Estos resultados tienen semejanza con Cieza (2022), quienes evidenciaron que el 45% en los encuestados tuvieron un nivel alto en la simplificación administrativa, en cuanto a la relación entre las variables encontró una correlación positiva significativa moderada, estas similitudes podría darse, porque la muestra proviene de una población con mismos rasgos.

Por lo tanto, Silva (2020), indica que los procedimientos en las organizaciones gubernamentales se facilitan mediante la simplificación administrativa para garantizar la eficacia y eficiencia. Una excelente herramienta para la competitividad de la institución es la simplificación administrativa porque engloba procesos para reducir pasos y facilitar la gestión en la parte orgánica, normativa y procedimental, que están relacionados entre sí para optimizar el uso de recursos limitados y ser más eficientes en tiempos. A la vez, González (2019), la incorporación de las TIC en el funcionamiento del gobierno mejora las relaciones entre los administradores, lo que permite cumplir con los principios constitucionales de rapidez, eficacia y economía asociados con la actividad gubernamental.

Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre las políticas institucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024. Se puede demostrar en la tabla 3, una relación significativa positiva media entre la dimensión políticas institucionales y la simplificación administrativa, esto quiere decir que a mayor nivel de la dimensión políticas institucionales, mayor nivel de simplificación administrativa (según los términos

estadísticos ambas variables se inclinan a la misma dirección), lo que significa que los trabajadores, hacen uso de las tecnologías para desarrollar sus trabajos, además, emplean este método para mejorar el medio de atención hacia el usuario, por que reciben capacitación constante por parte de la organización, esto genera que los colaboradores tengan un eficaz manejo de las TIC. Estos resultados no tienen semejanza con los hallazgos de Espinoza, et al. (2023), quienes analizaron la perspectiva de los ciudadanos y el gobierno digital, hallando para la dimensión externa, el 62,1% en nivel medio y la dimensión interna con 58% con nivel medio.

Estas diferencias podrían ser, porque el estudio se realizó en diferentes instituciones públicas. Por otro lado, Jiménez et al. (2017), cuestionan que, facilita la toma de decisiones del personal en tareas específicas al tiempo que facilita la distribución de autoridad, evita la improvisación y promueve la uniformidad en las decisiones. Asimismo, Silva y Delgado (2020), mencionan que la toma de decisiones impulsada por la política es parte de la simplificación administrativa. Esto implica diseñar sistemas de supervisión especiales para reducir los obstáculos pertinentes en la creación de procedimientos administrativos y reducir los costos, lo que dificulta la comunicación efectiva entre los habitantes y las entidades públicas, lo que mejora la eficacia en la sociedad.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las relaciones interinstitucionales y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024. En la tabla 5, se evidenció una relación positiva moderada significativa con una significancia de 0.000, entre la dimensión relaciones interinstitucionales y la variable simplificación administrativa de la institución pública de Lambayeque, en consecuencia cuando a menor nivel de dimensión relaciones interinstitucionales, menor nivel de la variable simplificación administrativa (según las evidencia estadísticas ambas se inclinan a las misma dirección), los trabajadores indicaron que la institución no tiene acceso al manejo de los datos de otras instituciones y tiene dificultad para realizar pagos en línea.

Asimismo, estos resultados coinciden con los hallazgos de Torres (2022), quien estudió la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una entidad regional de Lambayeque, determinando una relación fuerte con un p valor igual a

0.000, con las relaciones interinstitucionales con la variable mencionada. En la tabla 5, se observa que el 37,1% tiene un nivel medio, mostrando desacuerdo en el manejo de los datos de las otras instituciones, que la organización no da acceso a los trámites por medio de su plataforma virtual y la institución no tiene lazos con las otras organizaciones para mejorar sus servicios autorizados. Igualmente, Castillo-Esparcia et al. (2020), indica que los organismos que toman decisiones y coordinan, así como a cómo los participantes en la ejecución de la política se comunican. y coordinan. Se puede realizar este análisis desde el nivel federal hasta el local, teniendo en cuenta la población destinataria, las organizaciones de la sociedad civil y del sector privado. A su vez, Ferney y Gallo (2019), quienes indican que el objetivo principal del proceso de simplificación de la gestión es ayudar a las entidades estatales a bajar los diversos procedimientos administrativos que utilizan completamente sistema estándar. Además, sugiere el método que permite la exclusión, reducir o simplificar las operaciones que no son necesarios, repetitivos o complicados de cierta manera.

Teniendo en consideración al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la promoción de servicios y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024, se evidenció según la tabla 5, una relación positiva significativa entre la dimensión promoción de servicios y la variable simplificación administrativa, de acuerdo a la opinión de los trabajadores de una entidad pública de Lambayeque, esto implica que los trabajadores cuestionan, la adquisición de los equipos por parte de la institución, no reciben capacitación en los temas informáticos, por tal motivo no desarrollan las habilidades en cuanto al conocimiento informático.

Estos resultados no tienen semejanza, Medina-Quintero, et al. (2020), quienes examinaron la confianza de los habitantes en la eficacia de la información, el sistema y los servicios que ofrece una organización pública en su sitio web; donde demostraron que la calidad de los datos del sistema tiene un gran impacto en los servicios que ofrece. Por otro lado, Anglas, et al. (2021), quien menciona que los organismos responsables de la gestión de administración tienen la responsabilidad de promocionar las actividades a realizar dentro de la institución.

A la vez, Alderete y Díaz (2020) manifiestan que el gobierno electrónico es usado de varias formas de comunicación y tecnología de la información junto con cambios organizacionales para mejorar las operaciones y las estructuras públicas. Además, Ripalda (2019), menciona que la tecnología actual ha permitido modificar las estrategias utilizadas para dar a conocer la gestión de los funcionarios gubernamentales involucrados en la gestión de los recursos de una población determinada, concentrada en los estamentos denominados en la actualidad, como gobiernos autónomos descentralizados, ya sean estos parroquiales, cantonales o provinciales. Además, todas las instituciones públicas e incluso las privadas requieren el uso de las TIC para estar conectadas a las redes informáticas, que sirven como medios de comunicación y comercio electrónico.

## V. CONCLUSIONES

Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, con un grado de correlación de 0.896 y una significancia de 0.000 menor 0.05, asimismo se mostró una correlación positiva alta. Además, de cada 5 de 10 trabajadores, expresan que no estuvieron capacitados suficientemente en el uso de la TIC, en el manejo de la plataforma virtual de la institución, además indicaron que la organización no desarrolla habilidades o no capacita a los trabajadores.

Se evidencio que, existe relación significativa entre la dimensión uso de las TIC del gobierno electrónico y la variable simplificación administrativa, puesto que la significancia bilateral fue igual a  $0.001 < 0.05$ , con un grado de correlación positiva moderada. Asimismo, el 40% de los trabajadores respondieron que la instalación de un call center no mejora la atención a los usuarios, que la instalación de una banca electrónica no contribuiría alcanzar la eficiencia.

Se concluyo que, existe una relación significativa entre la dimensión políticas administrativas del gobierno electrónico y la variable simplificación administrativa, debido que, el valor del Rho de Spearman es 0.430, la significancia bilateral fue igual a  $0.010 < 0.05$ , en consecuencia, el grado de correlación positiva media. Asimismo, el 45,7% de los colaboradores demostraron un nivel bajo, de los cuales manifestaron que la institución en caso de la implementación en uso de las TIC como medio en el desarrollo de los trabajos, no desarrolla capacitaciones para su uso respectivo.

Se demostró que, existe una relación significativa entre la dimensión relaciones interinstitucionales del gobierno electrónico y la variable simplificación administrativa, debido que, el valor del Rho de Spearman es 0.601, la significancia bilateral fue  $0.000 < 0.05$ , en consecuencia, el grado de correlación positiva moderado. Asimismo, el 37,1% de los trabajadores mostraron un total desacuerdo en el manejo de los datos de las otras instituciones, que la organización no da acceso a los tramites por medio de su plataforma virtual y la institución no tiene lazos con las otras organizaciones para mejorar sus servicios autorizados.



Finalmente se evidencio que, existe una relación significativa entre la dimensión promoción de servicios del gobierno electrónico y la variable simplificación administrativa, debido que, el valor del Rho de Spearman fue 0.611, la significancia bilateral es  $0.000 < 0.05$ , en consecuencia, el grado de correlación positiva moderada. Adicionalmente, el 40% de los trabajadores indicaron que la institución no adquiere equipos informáticos para mejora de los procesos, no capacita a los trabajadores en el manejo de las herramientas que cuenta la institución y el área no es adecuado para el desarrollo de los trabajos

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la gerencia encargada de la administración de una Institución Pública de Lambayeque, desarrollar la utilización del gobierno electrónico mediante el uso de las TIC, plataforma virtual y web, informando constantemente sobre los beneficios para los usuarios en cuanto a la simplificación de la administración, debido a que éstos son los que interactúan con la entidad y deben recibir un buen servicio.

Al personal encargado del área de informática junto con los altos directivos de una Institución Pública de Lambayeque, que deberían tener conexión con las otras entidades con un sistema interconectado, con la finalidad de brindarles facilidades a los usuarios de tramitar sus documentos en un solo agente, esto también le conviene a la institución para la modernización con el uso de TIC, utilizando nuevos métodos para reducir el tiempo de atención, logrando mejorar la simplificación administrativa, donde el ciudadano realice sus trámites con más rapidez y eficacia.

Al gerente de la institución coordinar la realización de capacitaciones sobre el manejo de la plataforma virtual y el uso de las TIC, para que brinden una atención eficaz a los usuarios; además, debe instalarse un call center dentro de la institución para el apoyo de la atención a los ciudadanos.

Asimismo, al gerente de la institución y parte administrativa, que verifiquen las áreas que emplean métodos obsoletos para que sean actualizados y mejorarlos, mediante reuniones planificadas que se pueden establecer y programe un seguimiento continuo de los cambios para reducir los procesos administrativos y lograr una simplificación administrativa actualizada que beneficie a todos los usuarios que acuden a la institución a realizar sus trámites.

Al área de recursos humanos de la institución, que deben contratar mayor número de personal especializado en el área de informática, para que esté siempre pendiente de los problemas que pueda ocasionarse en las áreas de sistemas y otros.

## **VII. PROPUESTA**

### **7.1. Título de la propuesta:**

Programa de gobierno electrónico para la simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024

### **7.2. Fundamentación**

La presente propuesta, se fundamenta en la construcción de mejoras del gobierno electrónico a través del uso de las TIC, políticas institucionales, relaciones interinstitucionales y promoción de servicios, y como salida influenciará en la simplificación administrativa, esto se evidenciará en la universalización del uso de las tecnologías, implementación del marco normativa de la simplificación, fortalecimiento de la institucionalidad y el liderazgo y capacitación del talento humano, lo cual favorecerá en eliminar procedimientos innecesarios.

La propuesta en fortalecer el gobierno electrónico para de esta manera eliminar, simplificar y modificar procedimientos innecesarios en la institución y por tanto mejorar indicadores importantes como la productividad, eficiencia y mayor satisfacción para los usuarios. En base a los aportes teóricos de Wilson (2014) y Mensah (2019).

Esta propuesta tiene sus fundamentos en la teoría Wilson (2014), el autor considera como una herramienta tecnológica crucial que puede mejorar los procesos burocráticos ineficientes. A su vez, Mensah (2019) las TIC son esenciales para los gobiernos para mejorar el servicio, la gestión y la calidad de vida del pueblo, ya que, mejora la eficiencia, la transparencia y la reducción del desperdicio de recursos públicos, y, lo que es más importante, promueve una buena gobernanza.

La presente propuesta tiene sus sustentos básicos y fundamentales, en las variables estudiadas: Gobierno electrónico y simplificación administrativa. Debido a que se confirma la correlación de las variables con un coeficiente Rho de Spearman de ,896, primero, en la determinación de la correlación de las dos variables, segundo el gobierno electrónico se encontró en un nivel medio con un

47,5% y la variable simplificación administrativa con un nivel medio del 40%; con dificultades para el uso de las TIC (25,7%), faltas de políticas institucionales (17,1%), relaciones interinstitucionales (28,6%) y promoción de servicios (25,7%).

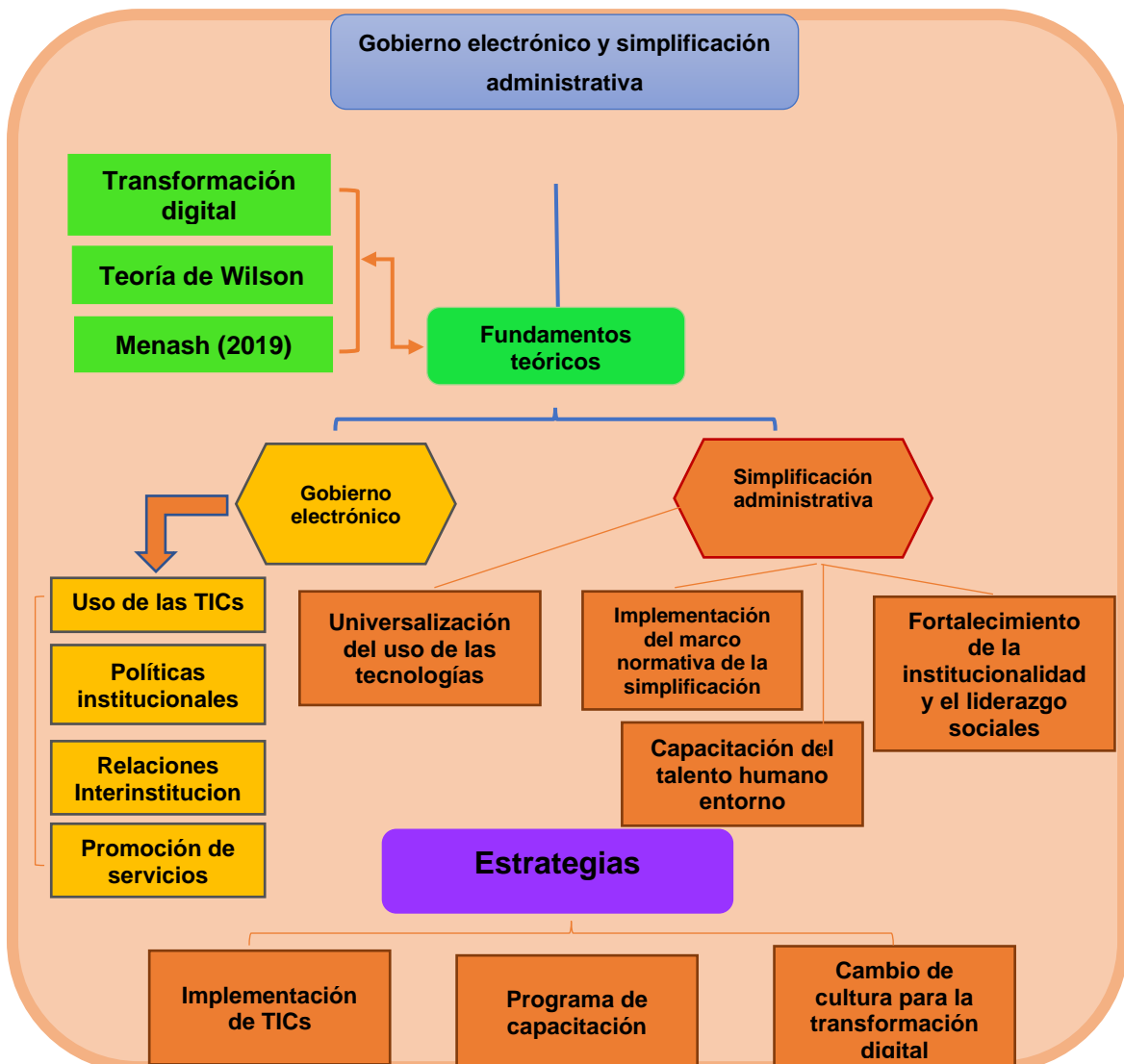
### 7.3. Objetivos de la propuesta

Los objetivos son: general, elaborar un programa de gobierno electrónico para la simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024; y específicos: (i) Promover el uso de tecnología en la institución pública, (ii) Capacitar al personal en la transformación digital y (iii) Diseñar la promoción de los servicios institucionales.

### 7.4. Estructura del modelo

Figura 2

Diseño de la propuesta



## 7.5. Metodología

Se realizó de acuerdo a las siguientes prioridades

**Tabla 6**

*Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta*

<b>Dimensiones</b>	<b>Problemática existente</b>	<b>Acción</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Beneficiarios</b>
Uso de las TICs	Poco uso y apoyo técnico de las tecnologías	Implementación y promoción de interoperabilidad de la banca electrónica	Fortalecer el uso de tecnologías	
Promoción de servicios	Falta de habilidades en el personal	Programa de competencias digitales del personal	Promover las capacidades digitales.	Institución pública
Capacitación del talento humano	Baja capacitación del personal en el manejo de herramientas tecnológicas.	Adaptación al cambio en la transformación digital	Desarrollar las competencias del personal.	

## 7.6. Cronograma

**Tabla 7**

*Cronograma de actividades*

N°	Acciones	ACTIVIDADES	AÑO 2025								
			3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Implementación y promoción de interoperabilidad de la banca electrónica	Implementación de TIC	■	■	■	■	■				
2	Programa de competencias digitales del personal.	Taller: competencias digitales y manejo de plataforma				■	■				
3	Adaptación al cambio en la transformación digital	Taller: taller de resistencia al cambio						■	■		

## 7.7. Presupuesto

Por acciones a implementar.

**Tabla 8**

*Presupuesto*

<b>Acción</b>	<b>Presupuesto</b>
Sistema	5000.00
Talleres	2400.00
	7400.00
<b>Total</b>	

## REFERENCIAS

- Agoff, S., Anzoátegui, M., Bauni, N., Blugerman, L., Caravaca, E., Chosco, C., Espejo, V., Santiago, G. G., Isuani, F., Carlos, L. N., Pérez, I. G., Sánchez, R., Serpa, C., Szretter, M., & Tavella, G. (2020). Teorías de las organizaciones Un enfoque crítico, histórico y situado. <https://repositorio.ungs.edu.ar/bitstream/handle/UNGS/791/9789876303279-completo.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alderete, M. V., & Díaz, L. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? el caso de la ciudad de bahía blanca, argentina. 77-102. [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/147989/CONICET\\_Digital\\_Nro.4f9a4af1-5cde-4e33-91c4-59f62e0d4b96\\_A.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/147989/CONICET_Digital_Nro.4f9a4af1-5cde-4e33-91c4-59f62e0d4b96_A.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Alderete, M. V., Díaz, L. A., & Álvarez, N. (2022). E-government through different digital platforms in a group of citizens from a city in Argentina. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 12(2), 157-170. <https://doi.org/https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>
- Anglas La Torre, C., Soto Rivera, L. C., Garay Peña, L. E., Vivian Rosario, F. V., Arlen Branny, D. G., & Melgarejo Quijandria, M. Á. (2021). Gestión administrativa en el sector educativo público: limitaciones y retos en el contexto del teletrabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 1-23. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.980](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.980)
- Arguelles Toache, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Revisión de la literatura y análisis de las definiciones*, 10(24), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>
- Arias Gómez, J., & Villasís-Keever, M. A. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegría México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Armas, R., & Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Lima: Ministerio Público. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Baca Castañeda, L. E. (2021). Gobierno electrónico en América Latina: una revisión

- sistemática. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 81(11), 66. <https://doi.org/3>
- Belgia, N. (2021). El Estado nacional y la universalización del acceso a internet. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2023/03/el\\_estado\\_nacional\\_y\\_la\\_universalizacion\\_del\\_acceso\\_a\\_internet.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2023/03/el_estado_nacional_y_la_universalizacion_del_acceso_a_internet.pdf)
- Beltrán Castellanos, J. M. (2021). Administrative Simplification in the Energy Transition. A Challenge for Renewable Energy in the EU. (27), 58-68. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18272/iu.v27i27.2118>
- Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. *Revista Gaceta Científica*, 1-7. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1861/1645>
- Campana, M. (2021). Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021. Chimbote: Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88539/Campana\\_DMDDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88539/Campana_DMDDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo-Esparcia, A., Carretón-Ballester, C., & Pineda-Martínez, P. (2020). Investigación en relaciones públicas en España. *Profesional de la información*, 29(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.30>
- Cieza Macedo, J. G. (2022). Simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97149>
- Congreso de la República. (2011). Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa. Lima. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/\\$FILE/decreto\\_supremo\\_007\\_pcm.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/$FILE/decreto_supremo_007_pcm.pdf)
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc*, 19(1), 131-140. <http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v19n1/2226-4000-riics-19-01-131.pdf>
- Ferney Moreno, L., & Gallo Aponte, W. I. (2019). From administrative simplification to regulatory quality. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7810848.pdf>
- Ferney Moreno, L., & Gallo Aponte, W. I. (2019). From administrative simplification to



- regulatory quality. *Revista Círculo de Derecho Administrativo*, 246-271.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7810848.pdf>
- Flores, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-15.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359)
- Flores, S. P., & Núñez, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Públicos. *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Gonzales, B. (2022). Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de san jerónimo- región Apurímac, periodo 2019.  
[https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/703/Bety\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/703/Bety_Tesis_bachiller_2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González Buitrago, J. I. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho*, 76(168), 43-71.  
<https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Grinsztajn, F., Szeinberg, R., Sanchez, G., Mangas, J., & Vaccaro, M. (2019). Digital cultures and pedagogical experiences. Integral Project of Digital Inclusion in the FCV-UBA as institutional policy. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología* (23), 22-30.  
<https://doi.org/10.24215/18509959.23.e03>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, Ch.P. (2018). Metodología de la Investigación (6ta ed.). <http://repositorio.ucsh.cl/bitstream/handle/ucsh/2792/metodologia-de-la-investigacion.pdf?sequence=1>
- Huamán coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. 13(2).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Kodaka Yangura, J. H. (2023). Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD's municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador. *Ciencias Sociales, Naturales y Formales*, 5(24).  
<https://www.cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/207>
- La Presidencia del Consejo de Ministros, P. (2024). La simplificación administrativa.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5553406/4151950-diptico-simplificacion-administrativa-2023.pdf?v=1702587426>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., &

- Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto*, 50(127), 23-41. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Plan del gobierno Digital 2021-2023. Lima: MEF. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simbaña-Taípe, L., & Guerrero-Valástegui, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 214-224. [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Simbaña/publication/341216665\\_Desempeno\\_del\\_gobierno\\_electronico\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_comparada\\_a\\_nivel\\_mundial/links/5eb43afe299bf1287f7416c2/Desempeno-del-gobierno-electronico-desde-una-perspectiva-comparada-a-](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Simbaña/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial/links/5eb43afe299bf1287f7416c2/Desempeno-del-gobierno-electronico-desde-una-perspectiva-comparada-a-)
- Moreira-Mera, M. M., & Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. 5(7). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9083764>
- Obando Changuán, M. P. (2020). Training of human talent and productivity: a literary review. 11(2), 166-173. [https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Punvichatkul, S. (2020). Justicia restaurativa su aplicación en los delitos de terrorismo cometidos por el movimiento separatista en patani, tailandi. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=292715>
- Quiroz Mejía, J. R. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. Facultad de Ingeniería Industrial - UNMSM, 25(1), 79-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de la Investigación. *Revista CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). Administración pública electrónica: hacia el

- procedimiento administrativo electrónico. Bogotá: Universidad del Rosario.  
[https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ripalda, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* (48), 1-16.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rivas, L. (2009).
- Ibarra-Colado, E. (2003). Teoría de la organización: Mapa conceptual de un territorio en disputa. *Universidad & Empresa*, 11(17), 11-32.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214467001>
- Saboya, F. (2006). La modernización del estado: Concepto, contenido y aplicaciones posibles. *Revista Diálogos de saberes*, 1(25), 357-376.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/1969>
- Sánchez, M. J., Fernández, M., & Díaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica Uisrael*, 8(1), 113-128.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). Simplificación administrativa en el Perú. Avances y agenda futura. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Silva Huamantumba, E. J. (2020). Administrative simplification management in the development of public universities. *Rev. Hacedor. Julio –diciembre 2020*. 4(2). 69-82. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>
- Silva Huamantumba, E. J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. 4(2), 1-18. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.197](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197)
- Solís, J. (2023). Simplificación Administrativa y Gobierno electrónico en una Municipalidad Distrital, Abancay, 2022. Lima: Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107938/Sanchez\\_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107938/Sanchez_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suarez-Matamoros, V., & Cedillo-Fajardo, M. (2020). Acceptance of the e-

- Government among employees of a municipality in Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(1), 91-99. <https://doi.org/DOI:10.26423/rctu.v6i2.497>
- Támara, S. G., & Espinoza Olcay, W. A. (2022). E-government in the management of public administration. *Revista de ciencias humanística y sociales*, 8(1), 18-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Torres, R. (2022). Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83160/Torres\\_BR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83160/Torres_BR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zapata Álvarez, L. F., & Usma Zuleta, L. J. (2019). Los fraudes en las rentas departamentales: una mirada desde la institucionalidad a las dimensiones social, económica, legal y normativa., 7(11). <https://www.redalyc.org/journal/5518/551861265010/551861265010.pdf>

## ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gobierno electrónico	se define como la utilización de las tecnologías de la información para la provisión oportuna de servicios estatales independientemente de los tiempos, las distancias y las complejidades de la administración pública. Además, afirman que el principal objetivo del gobierno electrónico es permitir que las entidades estatales sean más transparentes y responsables (Arguelles, 2022)	el cual se medirá con un cuestionario de 23 ítems, además, consta de 4 dimensiones: Uso de las Tics, políticas institucionales, relaciones internacionales y promoción de los usuarios.	Uso de las TICs  Políticas institucionales  Relaciones Interinstitucionales  Promoción de servicios	-Página web -Banca electrónica - Call center  - Modernización - Adaptación - Implementación  - Intercambio de información entre instituciones públicas. - Servicios interinstitucionales. - Convenios interinstitucionales  - Adquisición de nuevos equipos informáticos - Ampliación de la infraestructura física	<b>Ordinal</b>  1. Totalmente en desacuerdo  2. En desacuerdo  3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo

<p>Simplificación administrativa</p>	<p>tiene como objetivo principal ayudar a las entidades estatales a disminuir los procedimientos administrativos que utilizan sistemas estándar en sentido integral. Además, se menciona que este proceso permite la eliminación, reducción o simplificación de procedimientos innecesarios, repetitivos o complicados de manera particular (Beltrán, 2021).</p>	<p>se medirá con un cuestionario que consta de 21 ítems, con 4 dimensiones que son: universalización del uso de tecnologías, implementación del marco normativo de la simplificación, fortalecimiento de la institución y liderazgo y capacitaciones de talento humano.</p>	<p>Universalización del uso de las tecnologías</p> <p>Implementación del marco normativa de la simplificación</p> <p>Fortalecimiento de la institucionalidad y el liderazgo</p> <p>Capacitación del talento humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trámites en línea</li> <li>- Pagos en línea</li> <li>- Consultas en línea</li> <li>- Sustitución de procedimientos</li> <li>- Accesibilidad al sistema on line</li> <li>- Capacidad de atención</li> <li>- Acceso a la información de otras instituciones.</li> <li>- Acceso a procedimientos interinstitucionales</li> <li>- Legalidad y regulación</li> <li>- Manejo de tecnologías</li> <li>- Atención al público -</li> <li>- Facilidad de acceso</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
--------------------------------------	--	---	--	--	---

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir la variable Gobierno Electrónico

#### Instrucciones:

Estimados participantes le pedimos dar su opinión y marcar con una (x) cada una de las preguntas formuladas, los cuales serán de importancia para poder realizar esta investigación que tiene por objetivo, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la institución donde viene desempeñando sus labores.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión: uso de las TIC						
1	La institución cuenta con una página web de información para los usuarios.					
2	Dentro de la institución se usan las páginas webs para captar información de los agentes externos.					
3	Según su percepción la instalación de un call center en la institución puede mejorar la atención a los usuarios.					
4	Considera usted, que un call center ayudaría a desarrollar su trabajo, en atención a los usuarios.					
5	Considera usted que la instalación de una banca electrónica en la institución, contribuiría a alcanzar la eficiencia dentro de esta.					
6	Cree Ud. Que una banca electrónica simplifica el trámite de un usuario.					
Dimensiones: políticas institucionales		1	2	3	4	5
7	Dentro de la institución se ha implementado el uso de las TIC como medio para desarrollar sus trabajos.					
8	En caso de la implementación de las TIC como medio de alternativa de mejora al usuario, esta ha desarrollado capacitaciones para su respectivo uso.					
9	Existe personal en la institución que no se ha adaptado al uso de las TIC, para atención la atención del usuario.					
10	La Institución cuenta con personal especializado en informática.					
11	La institución capacita constantemente al personal sobre el uso eficiente de las nuevas tecnológicas.					

Dimensiones: Relaciones interinstitucionales		1	2	3	4	5
12	La institución tiene acceso a los datos que maneja la RENIEC, SUNARP y otros.					
13	La institución otorga acceso a la información por parte de otras instituciones públicas.					
14	La institución por medio de su plataforma virtual (pagina) ofrece servicio de trámite en línea.					
15	La institución por medio de su plataforma virtual (pagina) ofrece servicios de pagos en línea.					
16	La institución firma convenios con otras instituciones para mejorar sus servicios autorizados.					
17	La institución busca implementar nuevos sistemas con el ministerio de economía y finanzas.					
Dimensión: Promoción de servicios		1	2	3	4	5
18	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.					
19	La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos.					
20	La institución capacita a los trabajadores informáticos.					
21	La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.					
22	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.					
23	La institución aprueba proyecto de expansión para el área de informática.					

### **Cuestionario para medir la variable Simplificación administrativa**

N°	ÍTEMS	ESCALA				
Demisión: universalización del uso de tecnologías		1	2	3	4	5
1	La institución dentro de sus servicios ofrece al ciudadano pagar por medio de transferencia bancarias en línea.					
2	La institución ha firmado convenio con las entidades bancarias para la validación de las transferencias.					
3	En la institución se ha implementado un medio de pago en línea que facilite el trámite del ciudadano.					
4	Considera Ud. Que en la institución los pagos en línea ayudan a esta alcanzar la eficiencia.					
5	En la institución considera Uds. Que las consultas en línea ayudan a desburocratizar los tramites de los ciudadanos.					
6	Considera Ud. Que una consulta en línea toma menos tiempo para su atención, y se da una solución más oportuna.					
Dimensiones: implementación del marco normativo de la simplificación		1	2	3	4	5
7	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.					



8	La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos.					
9	La institución capacita a los trabajadores informáticos.					
10	La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.					
11	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.					
12	La institución aprueba proyectos de expansión para el área de informática.					
<b>Dimensiones: Fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La institución fomenta la implementación de las normas de la simplificación administrativa.					
14	La institución firma convenios con los ministerios pertinentes para la implementación de nuevos sistemas.					
15	La institución consigue la aprobación de los ministerios para la implementación de nuevos sistemas.					
16	La institución ha implementado disposiciones de la ley de simplificación administrativa para el mejoramiento de sus procesos.					
<b>Dimensión: capacitación del talento humano</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	La institución capacita al personal de atención en mejora de la calidad.					
18	La institución desarrolla las habilidades de su personal.					
19	La institución capacita a los trabajadores en el uso de sus nuevas tecnologías.					
20	Por parte de la institución se ha capacitado a los ciudadanos en el uso de la plataforma virtual.					
21	Las plataformas que facilitan su trabajo de forma virtual, son de fácil acceso.					

## Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

### CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Srta. :  
**Jahaira Viviana Nuñez Jimenez**

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, asimismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión de Pública de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo, se requiere la validación de instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos.

El título del proyecto de investigación es: "**Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024**". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos, es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente,

  
Ketty Charito Guerrero Tineo  
D.N.I. N° 17638566

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***"Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024"***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO**

**Gobierno electrónico**, se define como proporcionar servicios mediante el uso de la tecnología de la información estatales de manera oportuna, independientemente del tiempo, la distancia y las complejidades de la administración pública. Además, afirman que el principal objetivo del gobierno electrónico es permitir que las organizaciones gubernamentales sean más visibles y responsables (Arguelles, 2022).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
uso de las TICs	Página web	La institución cuenta con una página web de información para los usuarios.	1	1	1	1	
		Dentro de la institución se usan las páginas webs para captar información de los agentes externos.	1	1	1	1	
	Call center	Según su percepción la instalación de un call center en la institución puede mejorar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera usted, que un call center ayudaría a desarrollar su trabajo, en atención a los usuarios.	1	1	1	1	
	Banca electrónica	Considera usted que la instalación de una banca electrónica en la institución, contribuiría a alcanzar la eficiencia dentro de esta.	1	1	1	1	
		Cree usted, que una banca electrónica simplifica el trámite de un usuario.	1	1	1	1	
políticas institucionales	Modernización	Dentro de la institución se ha implementado el uso de las TICs como medio para desarrollar sus trabajos.	1	1	1	1	
		En caso de la implementación de las TICs como medio de alternativa de mejora al usuario, esta ha desarrollado capacitaciones para su respectivo uso.	1	1	1	1	
	Adaptación	Existe personal en la institución que no se ha adaptado al uso de las TICs, para atención del usuario.	1	1	1	1	
	Implementación	La Institución cuenta con personal especializado en informática.	1	1	1	1	
		La institución se capacita constantemente en el uso eficiente de las nuevas tecnológicas.	1	1	1	1	

Relaciones interinstitucionales	Intercambio de información entre instituciones públicas	La institución tiene acceso a los datos que maneja la RENIEC, SUNARP y entre otros.	1	1	1	1	
		La institución otorga acceso a la información por parte de otras instituciones públicas.	1	1	1	1	
	Servicios interinstitucionales.	La institución por medio de su plataforma virtual(página) ofrece servicio de trámite.	1	1	1	1	
		La institución por medio de su plataforma virtual(página) ofrece servicio de pagos en línea.	1	1	1	1	
	Convenios interinstitucionales	La institución firma convenios con otras instituciones para mejorar sus servicios autorizados.	1	1	1	1	
		La institución busca implementar nuevos sistemas con el ministerio de economía y finanzas.	1	1	1	1	
Promoción de servicios	Adquisición de nuevos equipos informáticos	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.	1	1	1	1	
		La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos	1	1	1	1	
		La institución capacita a los trabajadores informáticos.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.	1	1	1	1	
	Ampliación de la infraestructura física	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.	1	1	1	1	
		La institución aprueba proyectos de expansión para el área de informática.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

*Nival*

**Simplificación administrativa**, su objetivo principal es ayudar a las entidades estatales a reducir los procedimientos administrativos que utilizan completamente sistemas estándar. Además, se menciona que permite la eliminación, reducir o simplificar procedimientos que no son necesarios, repetitivo o complejo (Beltrán, 2021).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
universalización del uso de tecnologías	Trámites en línea	La institución dentro de sus servicios ofrece al ciudadano pagar a través de transferencia bancarias por línea.	1	1	1	1	
		La institución ha firmado un convenio con las entidades bancarias para la validación de las transferencias.	1	1	1	1	
	Pagos en línea	En la institución se ha implementado un medio de pago en línea que facilite el trámite del ciudadano.	1	1	1	1	
		Considera Ud. Que en la institución los pagos en línea ayudan a esta alcanzar la eficiencia.	1	1	1	1	
	Consultas en línea	En la institución considera Ud. Que las consultas en línea ayudan a desburocratizar los tramites de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Considera Ud. Que una consulta en línea toma menos tiempo para su atención, y se da una solución más oportuna.	1	1	1	1	

implementación del marco normativo de la simplificación	Sustitución de procedimientos	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.	1	1	1	1	
		La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos.	1	1	1	1	
	Accesibilidad al sistema en línea	La institución capacita a los trabajadores informáticos.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.	1	1	1	1	
	Capacidad de atención	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.	1	1	1	1	
		La institución aprueba proyectos de expansión para el área de informática.	1	1	1	1	
Fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo.	Acceso a la información de otras instituciones.	La institución fomenta la implementación de las normas de la simplificación administrativa.	1	1	1	1	
		La institución firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	
	Acceso a procedimientos interinstitucionales	La institución firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	

		La institución consigue la aprobación de los ministerios para la implementación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	
	Legalidad y regulación	La institución ha implementado disposiciones de la ley de simplificación administrativa para el mejoramiento de sus procesos.	1	1	1	1	
capacitación del talento humano	Atención al público	La institución capacita al personal de atención en mejora de la calidad.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de su personal.	1	1	1	1	
	Manejo de tecnologías	La institución capacita a los trabajadores en el uso de sus nuevas tecnologías.	1	1	1	1	
		Por parte de la institución se ha capacitado a los ciudadanos en el uso de la plataforma virtual.	1	1	1	1	
	Facilidad de acceso	Las plataformas que facilitan su trabajo de forma virtual, son de fácil acceso.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]




-----



**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GOBIERNO ELECTRÓNICO"
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, acerca de las variables en estudio, Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Jahaira Viviana Nuñez Jimenez
Documento de identidad	70088986
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Mg. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	EPSEL S.A.
Cargo	Analista Administrativo
Número telefónico	976857798
Firma	
Fecha	27/05/2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA".
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, acerca de las variables en estudio, Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Jahaira Viviana Nuñez Jimenez
Documento de identidad	70088986
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Mg. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	EPSEL S.A.
Cargo	Analista Administrativo
Número telefónico	976857798
Firma	
Fecha	27/05/2024

## CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Sr. :

**Ernesto Lorenzo Altamirano Arteaga**  
Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, asimismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión de Pública de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo, se requiere la validación de instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos.

El título del proyecto de investigación es: "**Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024**". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos, es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente,



**Ketty Charito Guerrero Tineo**  
D.N.I. N° 17638566

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO**

**Gobierno electrónico**, se define como proporcionar servicios mediante el uso de la tecnología de la información estatales de manera oportuna, independientemente del tiempo, la distancia y las complejidades de la administración pública. Además, afirman que el principal objetivo del gobierno electrónico es permitir que las organizaciones gubernamentales sean más visibles y responsables (Arguelles, 2022).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
uso de las TICs	Página web	La institución cuenta con una página web de información para los usuarios.	1	1	1	1	
		Dentro de la institución se usan las páginas webs para captar información de los agentes externos.	1	1	1	1	
	Call center	Según su percepción la instalación de un call center en la institución puede mejorar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera usted, que un call center ayudaría a desarrollar su trabajo, en atención a los usuarios.	1	1	1	1	
	Banca electrónica	Considera usted que la instalación de una banca electrónica en la institución, contribuiría a alcanzar la eficiencia dentro de esta.	1	1	1	1	
		Cree usted, que una banca electrónica simplifica el trámite de un usuario.	1	1	1	1	
políticas institucionales	Modernización	Dentro de la institución se ha implementado el uso de las TICs como medio para desarrollar sus trabajos.	1	1	1	1	
		En caso de la implementación de las TICs como medio de alternativa de mejora al usuario, esta ha desarrollado capacitaciones para su respectivo uso.	1	1	1	1	
	Adaptación	Existe personal en la institución que no se ha adaptado al uso de las TICs, para atención del usuario.	1	1	1	1	
	Implementación	La Institución cuenta con personal especializado en informática.	1	1	1	1	
		La institución se capacita constantemente en el uso eficiente de las nuevas tecnológicas.	1	1	1	1	


Relaciones interinstitucionales	Intercambio de información entre instituciones públicas	La institución tiene acceso a los datos que maneja la RENIEC, SUNARP y entre otros.	1	1	1	1	
		La institución otorga acceso a la información por parte de otras instituciones públicas.	1	1	1	1	
	Servicios interinstitucionales.	La institución por medio de su plataforma virtual(página) ofrece servicio de trámite.	1	1	1	1	
		La institución por medio de su plataforma virtual(página) ofrece servicio de pagos en línea.	1	1	1	1	
	Convenios interinstitucionales	La institución firma convenios con otras instituciones para mejorar sus servicios autorizados.	1	1	1	1	
		La institución busca implementar nuevos sistemas con el ministerio de economía y finanzas.	1	1	1	1	
Promoción de servicios	Adquisición de nuevos equipos informáticos	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.	1	1	1	1	
		La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos.	1	1	1	1	
		La institución capacita a los trabajadores informáticos.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.	1	1	1	1	
	Ampliación de la infraestructura física	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.	1	1	1	1	
		La institución aprueba proyectos de expansión para el área de informática.	1	1	1	1	

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  [X]

Aplicable después de corregir  [ ]

No aplicable  [ ]

  
 Ernesto Altamirano Arteaga  
 D.N.I. N° 16705031

**Simplificación administrativa**, su objetivo principal es ayudar a las entidades estatales a reducir los procedimientos administrativos que utilizan completamente sistemas estándar. Además, se menciona que permite la eliminación, reducir o simplificar procedimientos que no son necesarios, repetitivo o complejo (Beltrán, 2021).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
universalización del uso de tecnologías	Trámites en línea	La institución dentro de sus servicios ofrece al ciudadano pagar a través de transferencias bancarias por línea.	1	1	1	1	
		La institución ha firmado un convenio con las entidades bancarias para la validación de las transferencias.	1	1	1	1	
	Pagos en línea	En la institución se ha implementado un medio de pago en línea que facilite el trámite del ciudadano.	1	1	1	1	
		Considera Ud. Que en la institución los pagos en línea ayudan a esta alcanzar la eficiencia.	1	1	1	1	
	Consultas en línea	En la institución considera Ud. Que las consultas en línea ayudan a desburocratizar los tramites de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Considera Ud. Que una consulta en línea toma menos tiempo para su atención, y se da una solución más oportuna.	1	1	1	1	

Implementación del marco normativo de la simplificación	Sustitución de procedimientos	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.	1	1	1	1	
		La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos.	1	1	1	1	
	Accesibilidad al sistema en línea	La institución capacita a los trabajadores informáticos.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.	1	1	1	1	
	Capacidad de atención	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.	1	1	1	1	
		La institución aprueba proyectos de expansión para el área de informática.	1	1	1	1	
Fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo.	Acceso a la información de otras instituciones.	La institución fomenta la implementación de las normas de la simplificación administrativa.	1	1	1	1	
		La institución firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	
	Acceso a procedimientos interinstitucionales	La institución firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	




		La institución consigue la aprobación de los ministerios para la implementación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	
	Legalidad y regulación	La institución ha implementado disposiciones de la ley de simplificación administrativa para el mejoramiento de sus procesos.	1	1	1	1	
capacitación del talento humano	Atención al público	La institución capacita al personal de atención en mejora de la calidad.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de su personal.	1	1	1	1	
	Manejo de tecnologías	La institución capacita a los trabajadores en el uso de sus nuevas tecnologías.	1	1	1	1	
		Por parte de la institución se ha capacitado a los ciudadanos en el uso de la plataforma virtual.	1	1	1	1	
	Facilidad de acceso	Las plataformas que facilitan su trabajo de forma virtual, son de fácil acceso.	1	1	1	1	

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

  
 Ernesto Altamirano Arteaga  
 D.N.I. N° 16705031

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GOBIERNO ELECTRÓNICO"
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, acerca de las variables en estudio, Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Ernesto Lorenzo Altamirano Arteaga
Documento de identidad	16705031
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Mg. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - EPSEL
Cargo	Jefe de Recursos Humanos
Número telefónico	978084339
Firma	



Fecha	27/05/2024
-------	------------

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA".
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, acerca de las variables en estudio, Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Ernesto Lorenzo Altamirano Arteaga
Documento de identidad	16705031
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Mg. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - EPSEL
Cargo	Jefe de Recursos Humanos
Número telefónico	978084339
Firma	
Fecha	27/05/2024

## CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

**Sr. :**

Rinaldo Manuel Arana Cano

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, asimismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión de Pública de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo, se requiere la validación de instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos.

El título del proyecto de investigación es: "**Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024**". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos, es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente,



Ketty Charito Guerrero Tineo  
D.N.I. N° 17638566

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una institución pública, Lambayeque 2024”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO**

**Gobierno electrónico**, se define como proporcionar servicios mediante el uso de la tecnología de la información estatales de manera oportuna, independientemente del tiempo, la distancia y las complejidades de la administración pública. Además, afirman que el principal objetivo del gobierno electrónico es permitir que las organizaciones gubernamentales sean más visibles y responsables (Arguelles, 2022).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
uso de las TICs	Página web	La institución cuenta con una página web de información para los usuarios.	1	1	1	1	
		Dentro de la institución se usan las páginas webs para captar información de los agentes externos.	1	1	1	1	
	Call center	Según su percepción la instalación de un call center en la institución puede mejorar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera usted, que un call center ayudaría a desarrollar su trabajo, en atención a los usuarios.	1	1	1	1	
	Banca electrónica	Considera usted que la instalación de una banca electrónica en la institución, contribuiría a alcanzar la eficiencia dentro de esta.	1	1	1	1	
		Cree usted, que una banca electrónica simplifica el trámite de un usuario.	1	1	1	1	
políticas institucionales	Modernización	Dentro de la institución se ha implementado el uso de las TICs como medio para desarrollar sus trabajos.	1	1	1	1	
		En caso de la implementación de las TICs como medio de alternativa de mejora al usuario, esta ha desarrollado capacitaciones para su respectivo uso.	1	1	1	1	
	Adaptación	Existe personal en la institución que no se ha adaptado al uso de las TICs, para atención del usuario.	1	1	1	1	
	Implementación	La Institución cuenta con personal especializado en informática.	1	1	1	1	
		La institución se capacita constantemente en el uso eficiente de las nuevas tecnológicas.	1	1	1	1	

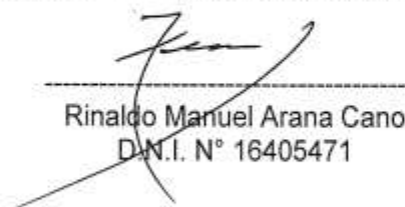
Relaciones interinstitucionales	Intercambio de información entre instituciones públicas	La institución tiene acceso a los datos que maneja la RENIEC, SUNARP y entre otros.	1	1	1	1	
		La institución otorga acceso a la información por parte de otras instituciones públicas.	1	1	1	1	
	Servicios interinstitucionales.	La institución por medio de su plataforma virtual(página) ofrece servicio de trámite.	1	1	1	1	
		La institución por medio de su plataforma virtual(página) ofrece servicio de pagos en línea.	1	1	1	1	
	Convenios interinstitucionales	La institución firma convenios con otras instituciones para mejorar sus servicios autorizados.	1	1	1	1	
		La institución busca implementar nuevos sistemas con el ministerio de economía y finanzas.	1	1	1	1	
Promoción de servicios	Adquisición de nuevos equipos informáticos	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.	1	1	1	1	
		La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos.	1	1	1	1	
		La institución capacita a los trabajadores informáticos.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.	1	1	1	1	
	Ampliación de la infraestructura física	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.	1	1	1	1	
		La institución aprueba proyectos de expansión para el área de informática.	1	1	1	1	

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]




---

**Rinaldo Manuel Arana Cano**  
 D.N.I. N° 16405471

**Simplificación administrativa**, su objetivo principal es ayudar a las entidades estatales a reducir los procedimientos administrativos que utilizan completamente sistemas estándar. Además, se menciona que permite la eliminación, reducir o simplificar procedimientos que no son necesarios, repetitivo o complejo (Beltrán, 2021).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
universalización del uso de tecnologías	Trámites en línea	La institución dentro de sus servicios ofrece al ciudadano pagar a través de transferencia bancarias por línea.	1	1	1	1	
		La institución ha firmado un convenio con las entidades bancarias para la validación de las transferencias.	1	1	1	1	
	Pagos en línea	En la institución se ha implementado un medio de pago en línea que facilite el trámite del ciudadano.	1	1	1	1	
		Considera Ud. Que en la institución los pagos en línea ayudan a esta alcanzar la eficiencia.	1	1	1	1	
	Consultas en línea	En la institución considera Ud. Que las consultas en línea ayudan a desburocratizar los tramites de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Considera Ud. Que una consulta en línea toma menos tiempo para su atención, y se da una solución más oportuna.	1	1	1	1	



implementación del marco normativo de la simplificación	Sustitución de procedimientos	La institución adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.	1	1	1	1	
		La institución adquiere servidores para el almacenamiento de datos.	1	1	1	1	
	Accesibilidad al sistema en línea	La institución capacita a los trabajadores informáticos.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.	1	1	1	1	
	Capacidad de atención	En la institución existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.	1	1	1	1	
		La institución aprueba proyectos de expansión para el área de informática.	1	1	1	1	
Fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo.	Acceso a la información de otras instituciones.	La institución fomenta la implementación de las normas de la simplificación administrativa.	1	1	1	1	
		La institución firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	
	Acceso a procedimientos interinstitucionales	La institución firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	

		La institución consigue la aprobación de los ministerios para la implementación de nuevos sistemas.	1	1	1	1	
	Legalidad y regulación	La institución ha implementado disposiciones de la ley de simplificación administrativa para el mejoramiento de sus procesos.	1	1	1	1	
capacitación del talento humano	Atención al público	La institución capacita al personal de atención en mejora de la calidad.	1	1	1	1	
		La institución desarrolla las habilidades de su personal.	1	1	1	1	
	Manejo de tecnologías	La institución capacita a los trabajadores en el uso de sus nuevas tecnologías.	1	1	1	1	
		Por parte de la institución se ha capacitado a los ciudadanos en el uso de la plataforma virtual.	1	1	1	1	
	Facilidad de acceso	Las plataformas que facilitan su trabajo de forma virtual, son de fácil acceso.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  [X]

Aplicable después de corregir  [ ]

No aplicable  [ ]

  
 -----  
 Rinaldo Mandel Arana Cano  
 D.N.I. N° 16405471

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GOBIERNO ELECTRÓNICO"
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, acerca de las variables en estudio, Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Rinaldo Manuel Arana Cano
Documento de identidad	16405471
Años de experiencia en el área	Experiencia general – 24 años y en cargo actual 04 años.
Máximo Grado Académico	Mg. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Corte Superior de Justicia de Lambayeque
Cargo	Coordinador de Archivo CSJLA.
Número telefónico	978132456
Firma	
Fecha	27/05/2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA".
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, acerca de las variables en estudio, Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Rinaldo Manuel Arana Cano
Documento de identidad	16405471
Años de experiencia en el área	Experiencia general – 24 años y en cargo actual 04 años.
Máximo Grado Académico	Mg. Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Corte Superior de Justicia de Lambayeque
Cargo	Coordinador de Archivo CSJLA.
Número telefónico	978132456
Firma	
Fecha	27/06/2024

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALTAMIRANO ARTEAGA**  
Nombres **ERNESTO LORENZO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16706031**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **17/10/22**  
Resolución/Acte **0612-2022-UCV**  
Diploma **062-175068**  
Fecha Matricula **06/04/2021**  
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL: 0001972836



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente administrado.  
Fecha: 2024.07.03 09:55:48 -0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

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

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ARANA CANO
Nombres	RINALDO MANUEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	16406471

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	13/08/22
Resolución/Acte	0330-2022-UCV
Diploma	062-163762
Fecha Matricula	06/04/2020
Fecha Egreso	30/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001972698



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Matrícula: Servidor de  
Agente Autorizado.  
Fecha: 03/07/2024 22:42:13 -0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

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

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 053-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	NUÑEZ JIMENEZ
Nombres	JAHAIRA VIVIANA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70088888

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	053-100548
Fecha Matricula	01/02/2019
Fecha Egreso	06/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 090137289



Firmada digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA.  
Motivo: Servicio de  
Agente autorizado.  
Fecha: 2024.07.03 11:40:11 -0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

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

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 053-2009-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

#### Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia externa

Estadístico de Alfa de Cronbach para la fiabilidad de los datos.

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Análisis general	,935	44
Gobierno electrónico	,873	23
simplificación administrativa	,877	21

Variable: Gobierno electrónico

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,549
	Chi-cuadrado aproximado	477,197
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	253
	Sig.	,000

Variable: Simplificación administrativa

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,600
	Chi-cuadrado aproximado	516,461
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	210
	Sig.	,000

Prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogórov-Smirnov

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,811	35	,000
Simplificación administrativa	,805	35	,000



## Anexo 5. Reporte de Turnitin

PAPER NAME	AUTHOR
<b>Documento sin título</b>	-
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>7901 Words</b>	<b>44329 Characters</b>
PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>38 Pages</b>	<b>52.2KB</b>
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Jul 28, 2024 11:04 PM GMT-5</b>	<b>Jul 28, 2024 11:04 PM GMT-5</b>
<hr/>	
<b>● 15% Overall Similarity</b>	
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 14% Internet database</li><li>• 14% Submitted Works database</li><li>• 0% Publications database</li></ul>	