



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**“Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de
la Producción, Lima - 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. May Sue Rucoba Reategui

(ORCID 0000-0002-5398-3384)

ASESOR:

Mgtr. Daniel Armando Cárdenas Canales

(ORCID 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres quienes son mi motivo y motor, y a mis hermanos por estar siempre presentes en cada paso que doy en mi vida, y por ser quienes me alientan a no rendirme nunca.

Agradecimiento

A Dios nuestro creador, mis padres por su gran amor y apoyo constante, a mis hermanos, por su asesoramiento continuo en cada una de las decisiones que tomo, en especial a Andy H. por ser motivador principal para anhelar superarme profesionalmente, ya todas las amistades que con pequeñas pero significativas ideas aportaron con la elaboración de este proyecto de investigación.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

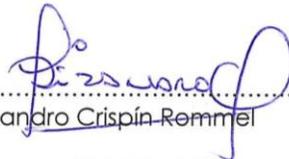
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) May Sue Rucoba Reategui, cuyo título es: "Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (diecisiete).

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de enero del 2020



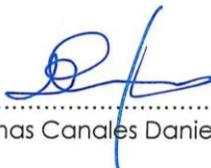
.....
Mgtr. Clemente Castillo Consuelo del Pilar

PRESIDENTE



.....
Mgtr. Lizandro Crispin Remmel

SECRETARIO



.....
Mgtr. Cardenas Canales Daniel Armando

VOCAL




Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	 
---------	----------------------------	--------	---------------------	--

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. May Sue Rucoba Reategui, alumna de la Escuela de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 46153182 con la tesis titulada: "Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019".

3.1.2. Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son fidedignos, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados a los que se arribe en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 11 de enero del 2020



Br. May Sue Rucoba Reategui

DNI 46153182

Presentación

Señores miembros del jurado calificador, en conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis: “Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio del Producción, Lima - 2019”, elaborada con el objetivo general de determinar la relación del gobierno electrónico y simplificación administrativa de la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019.

Este estudio se compone de seis capítulos siguiendo el protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo.

El capítulo I: que se refiere a la introducción, en donde se detalla la realidad problemática del tema a investigar, los antecedentes y las distintas bases teóricas con respecto a las variables a estudiar.

En el capítulo II en donde se detalla el marco metodológico; en el capítulo III se presentan los resultados de la investigación; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, se mencionan las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación han demostrado que existe relación entre las dos variables presentadas en la investigación.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

Carátula	i
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	35
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	35
2.2. Operacionalización de las Variables	36
2.3. Población y Muestra	40
2.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	40
2.5. Procedimiento	45
2.6. Método de Análisis de Datos	46
2.7. Aspectos Éticos	46
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIA	68
ANEXOS	74

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Gobierno Electrónico	38
Tabla 2 Operacionalización de Simplificación Administrativa	39
Tabla 3 Criterios de Evaluación por Expertos	44
Tabla 4 Juicio de experto sobre validez sobre los cuestionarios	44
Tabla 5 Interpretación de coeficiente de confiabilidad	45
Tabla 6 Prueba de Normalidad	48
Tabla 7 Descripción de los resultados de variable Gobierno Electrónico	49
Tabla 8 Descripción de los resultados de la Dimensión Externa	50
Tabla 9 Descripción de los resultados de la Dimensión Interna	51
Tabla 10 Descripción de los resultados de la Dimensión Relacional	52
Tabla 11 Descripción de los resultados de la dimensión Promocional	53
Tabla 12 Descripción de los resultados de la Simplificación Administrativa	54
Tabla 13 Descripción de los resultados del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa	55
Tabla 14 Correlación entre el Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa	57
Tabla 15 Correlación entre la Dimensión Externa y Simplificación Administrativa	58
Tabla 16 Correlación entre la Dimensión Interna y Simplificación Administrativa	59
Tabla 17 Correlación entre la Dimensión Relacional y Simplificación Administrativa	60
Tabla 18 Correlación entre la Dimensión Promocional y Simplificación Administrativa	61

Índice de Figuras

Figura 1: Diseño no experimental de tipo Transeccional Correlacional	36
Figura 2: Distribución Porcentual del Gobierno electrónico	49
Figura 3: Diagrama de Frecuencias por niveles de la dimensión externa	50
Figura 4: Diagrama de Frecuencias por niveles de la dimensión interna	51
Figura 5: Diagrama de Frecuencias por niveles de la dimensión relacional	52
Figura 6: Diagrama de Frecuencias por niveles de la Dimensión Promocional	53
Figura 7: Distribución porcentual por niveles de la Simplificación Administrativa	54
Figura 8: Diagrama de barras agrupadas de la Comparación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa	55

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación del gobierno electrónico y simplificación administrativa de la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019. La investigación se desarrolló bajo un diseño de investigación descriptivo correlacional, dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y utilizando el método de investigación hipotético deductivo, en este sentido el propósito de este consistió en determinar la relación entre ambas variables para lo cual se utilizó el programa informático estadístico SPSS V. 23 con la correlación de Rho Spearman. La muestra tipo censal estuvo conformada por 35 trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios graduados en escala Likert para cada variable, previamente validados mediante la técnica de opinión de expertos, y demostrando el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

En cuanto a la medición de la variable gobierno electrónico, se realizó un cuestionario con veintinueve (29) interrogantes, con el fin de medir la percepción del personal de la DGITDF del Ministerio de la Producción, en torno a las dimensiones externa, interna, relacional y promocional. La medición de la variable Simplificación Administrativo, se realizó a través de un cuestionario de veintiún (21) interrogantes, con el fin de medir la percepción del personal de la DGITDF del Ministerio de la Producción, en torno a las dimensiones procedimientos y servicios administrativos, implementación de tecnologías de la información y de la comunicación, atención ciudadana y fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el 37.14% indica que el gobierno electrónico se ha implementado de manera deficiente y el 40% indica que la simplificación administrativa se ha implementado de manera regular. Demostrando que existe una correlación baja entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019, con una significancia bilateral de $p=0,029 < 0,05$.

Palabras claves: Gobierno electrónico, Simplificación Administrativa, Tecnologías de la información y la comunicación.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between electronic government and administrative simplification of the DGITDF of the Ministry of Production, Lima - 2019. The research was carried out under a correlational descriptive research design, within a quantitative, basic and basic approach. using the hypothetical deductive research method, in this sense the purpose of this was to determine the relationship between both variables for which the statistical software SPSS V. 23 was used with the correlation of Rho Spearman. The census sample was made up of 35 workers from the DGITDF of the Ministry of Production. The technique used was the survey and the instruments used were two questionnaires graduated on the Likert scale for each variable, previously validated using the expert opinion technique, and demonstrating the level of reliability through Cronbach's alpha.

Regarding the measurement of the variable electronic government, a questionnaire was conducted with twenty-nine (29) questions, in order to measure the perception of the DGITDF staff of the Ministry of Production, around the external, internal, relational dimensions and promotional. The measurement of the Administrative Simplification variable was carried out through a questionnaire of twenty-one (21) questions, in order to measure the perception of the DGITDF staff of the Ministry of Production, around the administrative procedures and services dimensions, implementation of information and communication technologies, citizen care and strengthening of the administrative simplification process.

The results obtained showed that 37.14% indicate that electronic government has been poorly implemented and 40% indicate that administrative simplification has been implemented on a regular basis. Demonstrating that there is a low correlation between electronic government and administrative simplification in the DGITDF of the Ministry of Production, Lima-2019, with a bilateral significance of $p = 0.029 < 0.05$.

Keywords: Electronic Government, Administrative Simplification, Information and communication technologies.

I. INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico, electrónico y digital ha avanzado gradualmente en estos últimos años en todo ámbito, como también en la Modernización del Estado, tanto en el proceso de descentralización entre niveles de gobierno, la simplificación administrativa, transparencia en la gestión y la asignación presupuestal bajo el concepto de presupuesto por resultados. A pesar de ello, el estado aún no ha logrado que esto se refleje en la articulación entre sus diferentes instituciones y eficiencia en sus funciones, fundamentalmente en los trámites de bienes y prestación de servicios. Esto crea desconfianza e inseguridad en los ciudadanos del país. Es por ello que, según al índice del record de Digitalización DiGix presentado por el BBVA Resarch realizado en el 2017, el Perú refleja un bajo uso de internet a diferencia de otros países de Latinoamérica, ya que solo el 45% de peruanos usa internet, y en zonas rurales el 14%.

La forma como se visualiza el entorno político y normativo para el desarrollo de TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) no es favorable (El Foro Económico Mundial, pues el Perú se ubica en el puesto 118 en este contexto, de un total 139 países). Encontrando ineficiencias en las leyes relacionadas con las TIC y sumado que el nivel de copias de contrabando de software alcanza el 65%, complicando su desarrollo en nuestro país.

A pesar de esto, según la Encuesta sobre Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas 2018, menciona que se percibe un notable progreso en los servicios electrónicos dirigidos a grupos de ciudadanos de situación desfavorables y considerados vulnerables. Este progreso gracias al incremento de la cantidad de sitios web de los países con información sobre programas de apoyo e iniciativas de beneficencia para mujeres, niños, jóvenes, personas con discapacidad, personas mayores e indígenas. En donde 80 de cada 100 países indicaron proporcionar medidas específicas para brindar servicios referentes a la educación remota, salud y otros servicios sociales, que impactan positivamente en la vida cotidiana de las personas. Esto particularmente en áreas rurales que previamente han estado en desventaja con otras áreas urbanas. El gobierno móvil brinda la misma oportunidad de interactuar con el público, autoridades y posiblemente limitando la corrupción en el proceso.

Pero nada de esto será aprovechable si las instituciones pertenecientes al estado, en todo el ámbito nacional, se siguen enfrentando con la problemática sobre los servicios que se dirigen directamente al usuario y la proveeduría de bienes, y el motivo principal de esta problemática es por la falta de innovación y el uso provechoso de la tecnología que hoy en día nos ofrece muchos beneficios dentro de sus propias actividades. Lo que conllevaría a encaminar positiva y eficazmente los servicios de atención hacia los ciudadanos, Con el único propósito de brindar un servicio de calidad y bienestar nacional.

Por ello, es importante hacer cambios culturales dentro de la administración pública, y pasar de una gestión estricta a normativas y procesos presupuestarios, a una gestión más activa y abierta, con el objetivo de obtener resultados encaminados al ciudadano, y siempre con igualdad de oportunidades y asegurando el acceso, transparencia y calidad en todos los servicios públicos.

De la misma manera, se evidencia en las labores estatales existe mucha burocracia, y es vulnerable para el desarrollo de las gestiones electrónicas y la simplificación administrativa gubernamental, se ha experimentado en ocasiones sobre las gestiones administrativas del Ministerio De La Producción la dilación de los tramites documentarios en lo que respecta a las solicitudes de los usuarios, ya que este proceso administrativo corresponde ser verificada por varias etapas, asimismo se procede al registro en varias oficinas y esperar las aceptaciones de los especialistas, conllevando y motivando a los usuarios a que desistan a sus solicitudes. Este sistema burocrático resulta ser insuficiente para lo que el usuario esperaba, ya que con tan solo imaginar el tiempo que se llevaría esperar, muchos de los tramites no se llegan a concretar, por que el usuario siente una escasa atención sobre su petición. Y muchas veces, estos procesos son negados, reflejando una imagen defectuosa sobre la gestión gubernamental, interponiendo indirectamente barreras y trabas sobre el proceso de los tramites solicitados, lo que causa impedimento y dilación que perjudica los servicios al usuario.

Es importante mencionar el ahínco y el impulso para alcanzar un incremento sobre la inserción digital por parte del Ministerio de la Producción, se contempla la evolución, ya que están iniciando dar un gran paso a la digitalización documentaria mediante un nuevo sistema documentario basado en la firma digital, siendo este el soporte a la infraestructura

documentaria, y lo más importante mencionar que se ha implementado mecanismos con miras a la inclusión digital, tal como es el “ Kit Digital” y el permiso de uso de contratos y pagos digitales en el cumplimiento y ejecución de las normas laborales.

Allauca (2017). Estudió el gobierno electrónico como principal herramienta para lograr transparencia dentro de la gestión pública en la Región Ancash (tesis doctoral) Universidad Nacional Federico Villarrea, con la intención de determinar la influencia entre el Gobierno Electrónico en la claridad de las funciones y trámites que se cumplen en la gestión pública a nivel local de la Región Ancash. La autora determina que el gobierno electrónico influye en la lucidez de los trámites realizados en la gestión del gobierno regional de Ancash, generando la rapidez y confianza de la atención al ciudadano de la región, para ello implica mucho la digitalización de los procedimientos gubernamentales, herramientas y equipos electrónicos, como el mayor acercamiento a los servicios de internet, y capacitación respecto a tecnología de información y comunicación.

Mesa (2014), expuso sobre la importancia de la interoperabilidad como la principal herramienta en el impulso del gobierno electrónico en el Perú (tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. En donde el autor busca identificar los mecanismos de coordinación para establecer políticas de Interoperabilidad en el estado.

Al respecto el autor afirmó que la implementación de las políticas conjuntas entre instituciones del estado será el inicio del desarrollo interinstitucional para obtener un verdadero gobierno electrónico, creando mejores conexiones entre instituciones con el fin de brindar servicios de calidad a través de medios en donde el usuario encontrará toda la información y todos los servicios que requiere, sin la necesidad de acudir de manera autónoma a cada institución según sus requerimientos. Con ello se garantizará un la transparencia y confiabilidad de los ciudadanos para con el estado.

Reynoso (2018), estudió la gestión de calidad y el gobierno electrónico como parte de la modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, estudio el autor intenta afirmar que un estado que realiza sus gestiones con calidad estará orientado a un gobierno electrónico como proceso de

modernización del estado, y según su unidad de evaluación del tesista dentro del Órgano de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Al respecto, afirma que se necesita brindar de servicios de calidad para que se demuestre en su totalidad la intención de querer servir al usuario, haciendo mención la implementación e incorporación para el desarrollo electrónico en los gobiernos y facilitar el rápido acceso a la información y a la rapidez de sus trámites gubernamentales.

Chain (2017), Gestión institucional y simplificación administrativa (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Dicha investigación plantea identificar la correlación existente entre la gestión institucional y la simplificación administrativa. Al respecto, explicó la gestión institucional es una necesidad importante de dotar de un sistema moderno y eficaz para la posibilidad de crecimiento para las instituciones del estado, esto conlleva a aporta en la calidad de servicio, exigiendo el compromiso de todos, para ello concluye, que la Gestión Institucional tiene correlación con la simplificación administrativa, con una significancia bilateral del 0,011, pues se garantiza la mejora en los procesos institucionales del estado; mediante procedimientos de rápida y eficaz.

Asca y Rodas (2017), realizó un estudio sobre los procedimientos administrativos simplificados en relación con la satisfacción del administrado (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, en donde el autor busca estudiar la influencia entre estos dos puntos. Al respecto, el autor concluye que, al simplificar procesos burocráticos, aparte de lograr resultados en tiempos más cortos ahorrando recursos, influye directamente una población confiada y satisfecha de que recibirán los servicios de calidad y transparente que es lo que necesitan.

Cueva (2019), quien estudió las incidencias que resultan al aplicar la simplificación administrativa como parte de la creación de valor público en el MAC de Lima Norte (tesis de maestría) Universidad Católica Sedes de Sapintiae; el objetivo general es determinar la incidencia sobre la simplificación administrativa en creación de valor público y mejor atención al ciudadano (MAC). En ese sentido, el autor concluye que la creación de los MAC va acorde con los lineamientos de la Simplificación Administrativa, pues ha buscado cubrir la gran demanda de servicios públicos que requieren los ciudadanos con mayor rapidez y calidad, todo

esto gracias al desarrollo de estudios técnicos y el uso de diseños sofisticados. Para ello, la autora afirma que los Centros MAC cumplen con una apropiada implementación de marcos normativos que permiten el buen desarrollo de las funciones, a pesar de que son distintas instituciones de las cuales está conformada.

Con la intención de apoyar con la definición y contrastación de las variables, se presentan los siguientes proyectos de ámbito internacional:

Cáceres (2017), en su tesis: Desarrollo del gobierno electrónico en Chile desde aspectos virtuales en la organización (tesis de maestría) Universidad Alberto Hurtado, teniendo como objetivo principal definir las diferencias y semejanzas del gobierno electrónico chileno con los estados que también integran en la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. Concluyendo que dicho país, tuvo una menor de intención en proponer alternativas de políticas públicas sobre este tipo de gobierno, teniendo retrocesos y falta interés sobre el tema. Reflejando su falta de competitividad en el tema a causado el estancamiento de las organizaciones que pertenecen a tal país, pues la inadecuada gestión del gobierno electrónico no está permitiendo brindar una mejor atención al ciudadano, ya que, no se está facilitando el trabajo al estado.

Así mismo, el tesista menciona que en la republica de chile existe una continuidad, ni mejora en materia de políticas públicas para el incentivo en el desarrollo de los proyectos para el apropiado progreso del Gobierno Electrónico. Del mismo, modo retrasa al impacto de cambio moderno en nuevas funciones y actividades del Gobierno para una mejora y desarrollo en función a procedimientos digitalizados y continuos, tal suceso por que se someten a disposiciones de dependencia funcionalista actual del Gobierno de Chile.

Según Galvá (2018), en su proyecto que refiere al Gobierno electrónico y la corrupción dentro de América Latina (tesis de maestría) Universidad Complutense de Madrid, el autor intenta determinar el nivel de relación que tiene el desarrollo del Gobierno Electrónico con la percepción de la corrupción que tienen los ciudadanos en América Latina. Y que según su estudio, a pesar de que el progreso del Gobierno Electrónico es de interés de todos los países de América Latina, este no se relaciona con la actual percepción de corrupción que tienen los ciudadanos, y según el autor esto a causa del descuido de los países latinoamericanos en no

cerrar la brecha digital que está vinculado a la infraestructura de telecomunicaciones y solo concentrándose en el desarrollo de nuevos servicios en línea.

En donde su estudio refleja que según el nivel de transparencia que un país tiene, el nivel de corrupción disminuye, y el índice que refleja en los resultados de Transparencia Internacional (TI) en América Latina existe una alta percepción de corrupción.

European Commission (EC, 2019) publicó el informe referente a las hojas informativas del gobierno electrónico, mediante el cual analiza las estrategias y planes de acción gubernamentales digitales adoptados por los países que conforman la Unión Europea, concluyendo que dichos países necesitan un marco legislativo de apoyo para ser implementado, especialmente sobre la prestación de servicios públicos digitales implementando una infraestructura electrónica, través de portales electrónicos, publicación de datos abiertos e inversión en habilidades digitales, y prácticas de contratación pública, entre otros.

Dicho estudio nos permite determinar la importancia del gobierno electrónico y la sistematización de procesos dentro del estado, puesto que con dicha gestión la información será más accesible para cualquier ciudadano, brindando confianza en que sus funciones lo están cumpliendo según lo establecido.

Salavopoulos, Müller-Stegemann, & Makartseva (2016), hacen mención en el estudio sobre la transformación digital y gobierno electrónico en el sector público en Alemania y Austria, que dichos países y en especialmente por su sector público, no son una nación líder en materia de gobierno electrónico y digitalización, es por ello que comenzó a implementarla, con el objeto de tener una administración pública más eficiente, tener procesos y servicios de gobierno electrónico simples, rápidos y fáciles de usar. Es así, que el gobierno federal implementó la estrategia "Administración orientada hacia el futuro a través de la innovación". Este programa de gobierno electrónico se centró en cuatro campos de acción importantes: Mejoramiento de la cantidad de los servicios federales de gobierno electrónico y la calidad de estos; establecimiento de colaboración electrónica entre la administración pública y la comunidad empresarial; presentación de la tarjeta de identidad electrónica (e-ID) y por último

desarrollar una infraestructura de comunicación segura para ciudadanos, empresas y administraciones públicas.

Roy & Godel (2019) desarrollaron el Estudio Nacional de Administración Electrónica, desde el gobierno electrónico en Suiza, siendo el propósito del estudio producir una base para la revisión y actualización de las actuales estrategias. Este estudio analiza la creciente afinidad del público y la economía hacia la digitalización.

Es así, que los autores concluyen que la demanda actual de servicios en línea por parte del público en general y especialmente por parte de las empresas se está cubriendo solo parcialmente. En consecuencia, existe un deseo de servicios en línea adicionales y totalmente transaccionales que las autoridades ofrecen actualmente solo de manera limitada.

Yildiz (2016) en la publicación sobre gobierno electrónico como parte del gobierno y la política, hace referencia que los principales objetivos del uso de la tecnología en el gobierno fueron mejorar la efectividad gerencial de los administradores públicos al tiempo que aumentaba la productividad del gobierno, pero al paso de los años las expectativas de servicio de los usuarios de información y servicios gubernamentales han cambiado.

Además, el autor indica que los estándares de servicio de gobierno electrónico también han evolucionado de sitios web de agencias gubernamentales a portales gubernamentales que centralizan y personalizan la prestación de servicios electrónicos por gobierno.

Grönlund (2014) en su publicación referente a los diez años de administración electrónica en la Unión Europea, identifica la falta de los “marcos” de administración electrónica dentro del estado. Es por ello que el autor analiza una década de desarrollo e investigación de administración electrónica en términos de los valores rectores expresados por modelos de madurez influyentes y relacionarlos con el dominio de administración electrónica, en donde concluye que en general, el gobierno se ha guiado solo por el enfoque técnico y los valores económicos y muy poco informado por los valores del sector público, demostrado que existe la necesidad de nuevos modelos para enfrentar los desafíos contemporáneos y futuros de la administración electrónica.

Bieito (2015), en su investigación sobre la planificación estratégica del gobierno electrónico en Uruguay (tesis de maestría) Universitat Oberta de Catalunya, el autor busca analizar y definir estrategias en relación a gobierno electrónico para los gobiernos Departamentales Uruguayo para eliminar obstáculos al momento de implementar planes ejecución. Según el estudio que realizó el autor, se pudo observar que a pesar de que el estado uruguayo está implementado por herramientas adecuadas para el buen desarrollo del Gobierno Electrónico, esto no se refleja a nivel departamental, puesto que dicho nivel de Gobierno frecuentemente incide a la autonomía evitando alinearse a los estándares solicitados, siendo reacios a utilizar las nuevas tendencias tecnológicas, impactando en sus actividades. A pesar de ello, el estudio muestra un contexto favorable por parte del estado nacional, que apunta en incentivar y promover la cultura electrónica en todo el país sin exclusiones, quienes vienen creando estructuras en planificación descentralizadas

Este estudio nos muestra que a pesar de que un país este con la implementación que se requiere para encaminarse a un gobierno electrónico, si no existe un objetivo común entre todos los niveles de estado, dicho fin no será posible, desperdiciando tiempo y recursos, en donde los más afectados son los ciudadanos en general.

Al-Jenaibi (2015) autor del artículo sobre el nuevo gobierno electrónico, publicado en la United Arab Emirates University, con el objetivo de descubrir si los empleados federales están preparados para adoptar y aplicar el gobierno electrónico y las dificultades que se enfrentan, concluye que el nivel de preparación del empleado federal está en base a la situación que se le presenta, es decir, que cuantos más empleados estén de acuerdo con los beneficios del gobierno electrónico, estos se preocupan por sus clientes y cooperan con el sector privado, sintiendo que están listos para adoptar el gobierno electrónico.

Este estudio nos refleja que un país que se enfoque en la implementación del gobierno electrónico sin el temor a los cambios, puede lograr el apoyo paulatino de sus actores, para ello el estado debe de centrándose en la necesidad de los ciudadanos y la mejora de las políticas.

Chesaru (2015), menciona en la publicación respecto al caso de Rumania sobre Simplificación administrativa en el contexto de la crisis económica mundial, que ante la

notable presión económica, la Unión Europea ha impulsado entre sus estados miembros la reducción de carga administrativa, a través de la promoción de medidas de adaptación y legislación institucional, enfocándose en campos específicos relacionados con la inversión y gasto público y en especial en la desburocratización, como principal solución ante la crisis.

Esparza (2013), realizó la investigación sobre la simplificación administrativa proceso en la implantación del gobierno electrónica: en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (Tesis de maestría) Universidad de Murcia, en donde nos explica de manera profunda, que la administración pública tendría que ir a la par con el desarrollo de las tecnologías, garantizando a través de plataformas de información, soluciones prácticas y eficientes, y para ello poner a disposición un Estado modernos, que está al servicio de la población. El objetivo identificado en este proyecto de tesis, es analizar primeramente todo el proceso de simplificación administrativa en la gestión pública, con miras hacia la administración electrónica. Para ello, Esparza concluye que: a) Utilizando unos métodos de análisis del estado actual, b) con un proceso de racionalización y simplificación, c) con fines de reducir cargas burocráticas, se obtendrá una mejor y eficiente gestión pública, e incluyendo la implantación una administración electrónica se garantizará mejores servicios, pero para ello se tendría que realizar estructuras funcionales de una simplificación de procesos.

Rego (2014), indicó sobre la simplificación administrativa y la deprivación de las solicitudes generadas electrónicamente que equilibran la reducción de cargas administrativas, (tesis de maestría) Universidad de Olivade de España, el autor analiza dos puntos de suma importancia para un estado moderno, una de ellas es la administración electrónica o digital y la simplificación administrativa.

En donde, el autor expuso que para llegar a minimizar las cargas administrativas, se debe de enfocarse en el tiempo necesario para los requisitos legales, pues ello pone en peligro la autenticidad de las garantías jurídicas de los ciudadanos, haciendo responsable al estado para una mejora de naturaleza servicial en atención al ciudadano y elimine los retrasos y reduzca las cargas administrativas, para encaminar este proyecto es importante la interoperabilidad en las gestiones y administraciones digitales o electrónicas, es decir dejar de utilizar documentos físicos y precisamente se aplica en todas las dependencias bajando las

cargas y eliminar los obstáculos cumpliendo los principios de eficacia, eficiencia y responsabilidad.

Poel, Marneffe, Bielen & Aarle (2014), en el estudio referente a la simplificación administrativa y el crecimiento económico, buscaron demostrar la relación que existe entre la reducción de las cargas administrativas con el crecimiento económico, analizando a 182 países, concluyendo que la reducción de las cargas administrativas sí parece tener un impacto en el crecimiento.

Pues, la reducción de la cantidad de procedimientos y el tiempo necesarios que involucra un trámite, genera un efecto positivo significativo en el crecimiento económico, creando valor agregado para el desarrollo de un país.

Con respecto a bases teoría, podemos hacer mención los siguientes por parte de Gobierno Electrónico:

Sztop-Rutkowska et al. (2019) en la publicación del artículo que hicieron referente el Gobierno Electrónico y su gran acercamiento a las personas, define a la gobernanza electrónica como una forma moderna y más efectiva de gestión pública que utiliza herramientas de información y comunicación y se basa en un acceso común a la Internet. Al utilizar los servicios electrónicos, la administración de todos los niveles (local, regional, nacional) puede lidiar con los problemas de los ciudadanos de una manera más rápida, más barata y más cómoda.

Rabaa'i, Zogheib, AlShatti, & Al Jamal (2016) explicaron en la publicación referente a la adopción del gobierno electrónico en el Estado de Kuwait, que el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico depende no solo del apoyo del gobierno, sino también de la voluntad de los ciudadanos de aceptar y adoptar esos servicios de gobierno electrónico, y para esto ellos deben tener la intención de “involucrarse en el gobierno electrónico”, que abarca las intenciones de recibir información, para proporcionar información y solicitar servicios de gobierno electrónico.

Al respecto, en dicha publicación los autores demuestran que la adopción de servicios de gobierno electrónico puede explicarse en términos de utilidad percibida, facilidad de uso

percibido, autoeficacia informática, norma subjetiva, credibilidad percibida, actitud e intención de comportamiento. Además, los resultados de dicho estudio muestran que la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida de los servicios de gobierno electrónico se ven afectadas por la autoeficacia informática, la credibilidad percibida y la norma subjetiva.

Según la carta Iberoamericana (2007) lo conceptualiza como el uso de las TIC en los órganos de la administración como parte de mejorar la información y los servicios se brinda a los ciudadanos, orientada a la eficacia y eficiencia de la gestión pública y la participación de los ciudadanos.

La dedicación sobre las funciones de las tecnologías de información y comunicación en las instituciones administrativas es de muy vital importancia para la mejora de los servicios sobre brindar una mejor información, atención preferente al usuario, ordenando de una manera simplificada los procesos y procedimientos administrativos, logrando hacer efectivo la comunicación entre los ciudadanos y consiguiendo el propósito empleando los medios idóneos que brinda y ofrece TIC.

Así mismo, dicha carta define los principios del gobierno electrónico, siendo estos los siguientes:

Principio de Igualdad

Este principio define a la ecuanimidad y conformidad para todos los ciudadanos que necesitan una prestación de servicios por parte de los órganos de la administración, ya que al utilizar los medios electrónicos se elimine la presencia de restricciones o limitaciones, así como las discriminaciones para los ciudadanos que se vinculen con las administraciones públicas.

Principio de Legalidad

Este principio brinda el respaldo de los derechos y deberes para los ciudadanos y la administración pública respectivamente, toda vez que esto se cumpla con las normas establecidas en el cuerpo normativo y obteniendo una relación consuetudinaria entre gobierno-ciudadano utilizando los medios electrónicos, asimismo es importante aclarar que dentro del principio de legalidad también enmarca un protocolo que se tiene que respetar, esto es el

respeto a la privacidad, lo que significa que los procesos y procedimientos administrativos que se realice por medio de información electrónica no serán divulgados ni mucho menos anunciar de una forma arbitraria sobre lo acontecido.

Principio de Conservación

Este principio conlleva a que los procesos y procedimientos administrativos tienen que ser tratados de una manera cuidadosa, cautelando la custodia de los documentos sujetos a trámites por los ciudadanos, haciendo respaldo que los documentos electrónicos sean manejados tal y como son utilizados los documentos físicos o tradicionales, garantizando y asegurando que se conservan en las mismas condiciones.

Principio de Transparencia y Accesibilidad

Este principio avala a los procesos administrativos por medios electrónicos que realizan los ciudadanos, haciendo posible que la comunicación fluya de una manera accesible, fácil y claro entre administración – administrado. De tal manera que exista un mensaje comprensible y entendible para el ciudadano.

Principio de Proporcionalidad

Este principio asegura la conformidad y proporción sobre la certeza de que se cumplan todas las solicitudes y peticiones establecidas por los usuarios, conservando la relación entre las partes, lo que incluye e incorporan todos los elementos relacionados a los trámites administrativos electrónicos.

Principio de Responsabilidad

Este principio hace que se cumpla con las obligaciones y compromisos que recae sobre la administración y el gobierno, respondiendo por sus actos efectuados por trámites electrónicos, así como de los trámites tradicionales o físicos.

Principio de Adecuación Tecnológica

Este principio garantiza que de ninguna manera coexista en lo absoluto la restricción y/o impedimento al derecho sobre el acceso a la tecnología de información, ya que el ciudadano cuenta con su pleno derecho de ingresar y optar por escoger el programa de su preferencia, siempre y cuando decida informarse sobre algunos trámites en las administraciones públicas.

Panzardi, Calcopietro, y Ivanovic, (2002) citaron al Banco Mundial en su estudio sobre Gobierno electrónico y gobernanza en Argentina, para definir al gobierno electrónico como sistemas de información de propiedad operada por el gobierno a través de tecnologías de la comunicación (TIC), que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y/o otras agencias gubernamentales, para promover el empoderamiento ciudadano, mejorar la prestación de servicios, fortalecer responsabilidades, aumentar la transparencia y mejorar la eficiencia del gobierno.

Según la publicación referida a los contextos y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe, de los autores Diéguez, Gasparin, Sánchez & Schejtman (2015), mencionan que para que un gobierno electrónico se lleve a cabo de una manera general, no solo implica la intervención de la tecnología de la información y comunicación, sino que además de extender su aplicación sobre el estado, necesita arrancar con nuevos métodos y mecanismos sobre procedimientos gubernamentales y conllevar hacia un estado moderno de continuidad progresiva para el gobierno y más que todo para el ciudadano.

En el desarrollo de las tecnologías de información sobre un gobierno electrónico en necesaria un análisis que permita encontrar métodos y dimensiones analíticas, que permitirá dilucidar y elucubrar de manera práctica el desarrollo metodológico de la presente investigación.

Verma, Das VS, Kalra. (2005), señalaron en el libro referente al kit de herramientas de gobierno electrónico para países en desarrollo, nos indica que uno de los principales factores para que un estado tenga una buena gobernanza tienen que incluir el gobierno electrónico en la gestión de los recursos sociales y económicos. Pues una buena gobernanza implica una amplia

gama de áreas de actividad y un facilitador importante de las mismas es la aplicación de las TIC en el proceso de gobernanza.

Así mismo, los autores mencionaron que, utilizando las TIC junto con otras reformas, los gobiernos de hoy pueden ofrecer una amplia gama de servicios, de manera oportuna, eficiente, económica, equitativa, transparente y libre de corrupción. Y que, junto con el apoyo político necesario y las reformas del proceso requeridas, puede contribuir en gran medida a facilitar la buena gobernanza. Pues gracias a las TIC, se puede brindar servicios gubernamentales mejorados, así como la entrega electrónica de información, facilitando que el gobierno se vuelva más receptivo hacia los ciudadanos. También se logra el empoderamiento de los ciudadanos a través de un mayor acceso a la información del gobierno y la capacidad de interactuar y participar. El gobierno electrónico. Mayor transparencia y mayor responsabilidad del gobierno. La aplicación de las TIC en los procesos del gobierno, por ende, se aumentará la eficiencia interna y la generación de ingresos por parte del gobierno.

Salvador (2004) y De Armas y De Armas (2011), definieron al gobierno electrónico, como las acciones por parte del gobierno, orientadas hacia los ciudadanos, e interacción con estos, no solo para promover el uso de los TIC, también con su uso eficaz y eficiente, modernizando sus procesos en mejora e incrementación de los canales de comunicación con los ciudadanos. De esta manera, identifican cuatro dimensiones para analizar al gobierno electrónico, dentro de la administración pública, mismas que pueden aplicarse para el presente estudio.

Estas dimensiones analíticas son las siguientes: la dimensión externa; la dimensión interna; la dimensión relacional; y la dimensión de promoción. Definiéndolas de la siguiente manera:

Dimensión Externa

Desarrollada para que cumpla un papel importante que es la prestación de servicios y la manera de interactuar con los usuarios a través de información básica y necesaria utilizando los canales de interacción en mención a las tecnologías de información y comunicación. Las que resaltan sobre la importancia de las TIC, se pueden clasificar en tres grupos:

- Las informaciones se tienen que basar en datos relevantes al área en la que brindara su servicio de acuerdo al lugar y territorio establecido.
- Los servicios que se brindan a distancia, donde se informaran con datos precisos y necesarios para cuando el ciudadano lo necesita.
- Las innovaciones en el cambio de atención parten desde el mismo estado en donde se aportarán ideas y soluciones desde el marco político y administrativo, iniciando una interacción con el ciudadano y el estado.

Esta dimensión siempre estará perenne para los gobiernos porque necesita de los ciudadanos para que tenga en cuenta aspectos importantes y saber las necesidades que existen afueras de las administraciones públicas, para así brindar servicios directos y de calidad estableciendo un contacto directo y ser atendido de una manera rápida y oportuna resolviendo sus trámites y dudas para lo que necesiten.

Dimensión Interna

Se evalúa a través del efecto que desempeña el gobierno electrónico en el aspecto interno de las organizaciones públicas utilizadas con un mecanismo de renovación y avance del estado.

Esta dimensión se singulariza de las actividades que realiza el estado y que se mantiene en el afán de desarrollar su iniciativa de mejora en el interior de sus organizaciones, por lo que están organizadas e interactuadas para complementar posteriormente con el enfoque de descentralización u otros servicios que necesita brindar para una mejor interacción con el ciudadano. Para que el gobierno tenga conocimiento del resultado de sus actividades el estado tiene que introducir métodos que acarreen acercamientos cuantitativos e interpretativos, de tal manera que no solo debería enfocarse a recursos de costos, sino que también observar y monitorear los cambios y efectos producidos por las administraciones públicas con respecto al gobierno electrónico.

Dimensión Relacional

Esta dimensión es sumamente importante porque a través de ella tanto el estado como la población satisfacen sus necesidades mediante el uso interactivo de las organizaciones y el usuario por medio de un gobierno electrónico que llega cada vez más al impacto social e

interactivo dentro de estado, implementado medidas de dimensión que incluirán la mejora de atención y brindar información que detalla claramente lo que el ciudadano necesita.

Dentro de la dimensión relacional las TIC cumplen una función indispensable para la realización de estas interacciones internas y externas en el ámbito de gobierno electrónico porque a través de ella la conexión será más rápida y fluida y sobre todo la comunicación será de una manera sencilla dada que ambas partes se mantengan informados y así establecer y mejoras alternativas de solución y mejora en el sistema de comunicación.

La dimensión relacional está presente dentro de las fases del gobierno electrónico, una de ellas es la fase de transacción donde se establece la relación entre el gobierno central y sus instituciones autónomas para brindar información y servicios que la misma ofrece, otra fase que tiene que tallar es la fase de transformación donde las instituciones que son parte del estado se pronuncian llegando más directo al ciudadano y así poder hacerlas más eficientes en sus actividades y servicios, otra fase que también es menester , es la fase de participación democrática donde el gobierno central involucra a las instituciones autónomas para tomar alternativas que condicionan a una nueva experiencia y forma de trabajo.

Dimensión de Promoción

Considerada como una cuarta dimensión que trata de poner en funcionamiento los equipos, medios técnicos y conocimientos, que facilitan la expansión de las actividades modelos para una mejora en los servicios a brindar, y que será considerada sustancialmente en las actividades que un gobierno electrónico realiza.

Esta dimensión se singulariza de poner en marcha los servicios e instalaciones necesarias como medios técnicos para el desarrollo de las funciones laborales dentro de un gobierno electrónico, involucrando a sus instituciones que llegaran directamente a los usuarios y así dar a conocer a nivel general de las actividades y servicios que ofrece el estado.

Kamolov & Konstantinova (2017), indicaron en el artículo sobre el modo de modernización y mejoramiento de la eficiencia que ofrece el Gobierno Electrónico en la Gobernanza Pública. Al respecto, dicho autor expone que el desempeño de las actividades del estado puede medirse por la cantidad y calidad de los bienes y servicios proporcionados a sus

ciudadanos, es por ello que se utiliza a la infraestructura del gobierno electrónico como parte del sistema de gobernanza pública.

La infraestructura del gobierno electrónico es un conjunto de sistemas automatizados y de telecomunicaciones que respaldan los procesos de interacción de la información de todas las entidades de gobierno electrónico, con la finalidad de proporcionar información completa sobre los servicios públicos disponibles, sobre las actividades realizadas en los departamentos del Gobierno. Además, brinda a los ciudadanos la oportunidad de recibir el servicio electrónicamente sin salir de casa.

Bellantoni (2010) en su publicación que hizo sobre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, detalla del como el gobierno electrónico aporta a los procesos de simplificación administrativa, automatizando de las cadenas de valor en el proceso de negocio, eliminando o reduciendo tareas que de otro modo deberían haberse regulado, en el Intercambio de recursos, eliminar los procedimientos y la regulación redundantes.

Así mismo, detalla que el Gobierno electrónico actúa de manera directa en la Simplificación Administrativa mediante dos forman:

Oficina Delantera (Front Office), pues permite un servicio integrado pues facilita la interfaz con el público (ciudadanos y empresas), aumentando la confianza pública y la percepción de la eficiencia del sector público.

Oficina Trasera (Back Office), ya que, utiliza este conjunto de herramientas para rediseñar y agilizar los procesos administrativos dentro y entre los niveles de gobierno, pues revisar y optimizar las transacciones de información, rediseñar y / o eliminar pasos y reduciendo así las cargas.

Schioppa (2005) nos detalla en la publicación sobre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en Italia, que ambas variables están vinculadas y que la implementación del programa de gobierno electrónico mejoró progresivamente los procesos de simplificación administrativa (ventanillas únicas en línea, registro en línea de formalidades administrativas para empresas), permitió mayor transparencia y participación ciudadana; así

mismo se permitió prestar servicios en línea, como adquisición electrónica, presentación de impuestos, registro de tierras

Para ello El gobierno electrónico se ha sostenido con medidas reguladoras, tales como: herramientas legales apropiadas para regular la documentación administrativa basada en las TIC y el uso de datos personales (firma electrónica tarjeta de identificación electrónica y digital).

En el caso de la Simplificación Administrativa, toma como bases teóricas los siguientes:

Según Muñoz (2011) en su Libro que habla sobre la Simplificación Administrativa dentro del Proceso de Modernización del Estado, reconoce como un método útil para facilitar las actividades y lo tramites dentro del gobierno, mejorando los procesos, reduciendo los costos y el tiempo en las actividades estatales, incrementando una serie de metodologías para poder lograr la accesibilidad a los procesos administrativos que forman parte de un proceso importante para las actividades, promoviendo íntegramente los procesos de simplificación e incorporando progresivamente de tecnologías para desarrollar con facilidad las actividades de simplificación y brindar mejor servicio a la ciudadanía, tomando una serie de acciones como la reducción de tiempo y de las cargas administrativas, logrando profundizar la eficacia y servicio de calidad dentro de las instituciones estatales.

La Red Europea de Administración Pública (EUPAN, 2014), define en su publicación sobre la Simplificación de procedimientos administrativos o Reducción de cargas administrativas, como la revisión sistemática y continua de actos y regulaciones legales, así como a la reestructuración de prácticas y/o procedimientos administrativos de acuerdo con el principio de eficiencia, efectividad y provisión de servicios de calidad a ciudadanos y empresas por igual.

Así mismo, indica que es una herramienta de calidad regulatoria para revisar y simplificar regulaciones administrativas. Las regulaciones administrativas son papeleo y formalidades a través de las cuales los gobiernos recopilan información e intervienen en decisiones económicas individuales.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2015) en su publicación sobre la implementación de la Simplificación Administrativa en los países miembros de la OCDE, nos detalla lo esencial que es de implementar reformas regulatorias para el funcionamiento de los procesos del estado, pues las áreas en las que intervienen tienen como objetivo directo la ciudadanía, y a menudo gracias a la regulación correcta o incorrecta, este garantiza el tipo de servicio que se brinda y su calidad. Además, las malas regulaciones pueden impedir la innovación y sofocar presiones competitivas que son cruciales para el crecimiento y desarrollo económico a largo plazo.

Regonini (2018) en el artículo denominado simplificación administrativa entre utopía y pesadilla, cita a Max Weber describió la ventaja competitiva de la burocracia, pues creía que la eficiencia y la naturaleza autorreferencial de la máquina burocrática excluía una fuente de riesgo para las instituciones representativas, incapaces de ejercer un control efectivo sobre sus actividades.

Al respecto, Regonini indicó que en la actualidad se culpa a la burocracia de muchos de los fracasos de la intervención pública y aquellos que se quejan de su inadecuación, retrasos y la ineficiencia de las agencias gubernamentales, llenando de insatisfacción a los ciudadanos. En cambio, la simplificación es el sueño que los políticos, independientemente de su orientación política, promueven constantemente como el modelo ideal de buen gobierno para una relación sana entre los ciudadanos y las administraciones públicas.

En la publicación del Instituto de Gestión Pública y Desarrollo Económico (IGPDE, 2012), referente a la importancia de la simplificación administrativa en tiempos de crisis, hace un análisis del papel importante que tomo las medidas respecto a la simplificación administrativa que optaron las principales ciudades miembros de la OCDE y estados de la UE para adaptarse ante los desafíos en tiempos de crisis.

Teniendo como principal mediada la "Mejor regulación", en donde, según esta publicación se basa en tres "pilares": simplificar los estándares y procedimientos (también conocidos como reducir la burocracia), reducir los costos asociados con la burocracia y, finalmente, el impacto ex ante y ex post evaluaciones.

El Decreto Legislativo 1246 de 2016 establece medidas que se dirigen directamente a la afectación de la simplificación administrativa y el uso del gobierno electrónico para evidenciar la sencillez de los trámites. Algunas medidas destacadas son:

- Demandar el intercambio de los datos e informaciones mediante usos de las tecnologías de la información y comunicación, siempre y cuando se trate de datos e informaciones salvaguardados por el cuerpo normativo de la ley de protección de datos personales, lo que implica un principio de protocolo de protección y privacidad entre el estado y el ciudadano.
- Limitar solicitar datos al usuario mientras se pueda obtener por medio de los métodos de interoperabilidad entre las instituciones mediante el uso de las TIC.
- Restringir la solicitud de diversos documentos al ciudadano, mientras se pueda obtener por medio de las demás instituciones del estado como la SUNARP u otras instituciones, por medio de las comunicaciones y las interacciones interinstitucionales estatales.
- La eliminación de fecha de caducidad del documento nacional de identidad con el propósito de verificar los datos legales y veraces del ciudadano para los diversos trámites que desea realizar.
- Excluir la legalización de firmas por medio del notariado, ya que incluirá la tecnología de información y comunicación que se optará por medio de las firmas digitales y huellas biométricas que las instituciones contarán para los trámites correspondientes.

Según los autores Roseth, Reyes y Santiso (2018) en su libro con respecto a la minimización de los trámites burocráticos y gobierno digital, refiere que para que exista la mejor comunicación y entendimiento entre gobierno – ciudadano, se tiene que interaccionar directamente con el ciudadano para así escuchar y ser escuchado, logrando tener la posibilidad de hacer lo más simple los procesos estatales.

Se desarrolló cuatro aspectos importantes para la interacción hacia los ciudadanos:

- Facilitar los procesos para determinados tramites, es decir limitar solicitar documentos al ciudadano que el mismo estado ya lo tiene proporcionado.

- Uniformizar los procesos en todas las instituciones del estado para facilitar y simplificar los trámites en favor a l ciudadano.
- Brindar acceso fácil e inmediato a los usuarios con capacidades diferentes en todas las instalaciones de las instituciones del estado. Así como brindar acceso a atención preferente como a la espera de atención por parte de personal capacitado y calificado para una mejor atención al usuario.
- formular un proyecto y método de reingeniería en los procesos de interoperabilidad entre las instituciones del estado y el ciudadano para así fortalecer en un sentido amplio la comunicación y obtener el objetivo de simplificar los trámites administrativos.

Según el Plan Nacional de Simplificación Administrativa - PNSA (2013), en donde se busca que las instituciones del estado tengan siempre en cuenta el interés del ciudadano que realiza sus trámites a diario y se estandarice ese procedimiento, esta actividad están vinculadas a todas las instituciones estatales, que tienen como objetivo el mejoramiento continúa reduciendo las barreras y los obstáculos burocráticos.

Fundamentalmente el PNSA, trata de llegar a todas las organizaciones para estandarizar las actividades, acordes a las necesidades del usuario, trabajando en un orden de principios de tal manera realizar la entrega periódica la información y datos que deberán ser entregados en menor tiempo al usuario, este plan tiene por objetivo reducir las cargas administrativas en general a fin de revalorizar el empeño de los trabajadores, priorizando la información con el fortalecimiento de la autonomía administrativa.

Es un gran paso hacia el modelo de gestión administrativa simplificada obteniendo un modelo que sean los más fáciles y expeditas que se puedan realizar, sin discrecionalidades administrativas, lo que indica que los procedimientos administrativos y las respuestas se realicen en menos tiempo posible.

Con respecto la simplificación administrativa y la administración electrónica, es primordial conseguir una ventaja provechosa y beneficiosa sobre este tema, y un primer punto interesante es sobre la expectativa que tienen los ciudadanos, que suponen y consideran que los cambios sobre la disminución del coste sobre los derechos de tramites documentarios y demás procesos, mermarían considerablemente, así como las barras burocráticas, es decir a

que no condicione, obstaculice o restrinja el acceso o permanencia de los procesos por parte de los órganos públicos hacia los usuarios, además es importante resaltar que la eliminación de estas barreras burocráticas aplicarían una considerable y significativo ahorro a los ciudadanos.

Es conveniente este plan siempre y cuando se logran disminuir o eliminar las barreras burocráticas, de tal manera que existiría una mayor demanda de un servicio de calidad y rapidez en la mejora de los tramites documentarios en beneficio de las organizaciones estatales y ciudadanos, en ese sentido, esta transformación conservaría la gestión administrativa hacia la custodia y dominio de los documentos en un lapso de tiempo oportuno y efectivo.

Considerando la realidad problemática mencionada, los antecedentes y bases teóricas, se formuló la siguiente pregunta general: ¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019?

Así mismo, las específicas: ¿De qué manera se relaciona la dimensión externa y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?, y por último ¿De qué manera se relaciona la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?

En los últimos años, las herramientas del gobierno electrónico y la simplificación administrativa, han influenciado de manera socio-económica, que han cambiado principalmente en los procesos de la gestión pública.

Dentro de este contexto, en caso del Perú la inserción de sistemas electrónicos e información en las entidades gubernamentales, se busca la eficiencia y eficacia en sus procesos y actividades, y lograr una mejora continua y transparencia de estas.

El presente estudio se justifica teóricamente, pues permitirá conocer científicamente las causas y razones de la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administración

en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019, y de esta manera se identificar la importancia de su uso y su aplicación.

En cuanto a la justificación práctica, esta investigación permitirá explicar el como la relación del gobierno electrónico y simplificación administración, influyen dentro del proceso de modernización implementado por la en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

La utilización de los instrumentos validados para la recolección de datos en la presente investigación, se considera como justificación metodológica, pues este ofrecerá entendimiento fácil para evidenciar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

Así mismo, el objetivo central de esta investigación es: Determinar la relación del gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019. Y los específicos: Determinar la relación de la dimensión externa y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019, Determinar la relación de la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019, Determinar la relación de la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019, y Determinar la relación de la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

Y para brindarle sentido al estudio, se planteó la hipótesis general, siendo esta: Existe relación significativa del gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019. Así mismo, las específicas: Existe la relación significativa de la dimensión externa y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019, Existe relación significativa de la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019, Existe relación significativa de la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019 y Existe relación significativa de la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Behar (2008) indicó que la investigación básica, se nombra como investigación pura, teórica, dogmática y fundamental. Caracterizándose por iniciar de un marco teórico y permanecer en dicho marco; la finalidad reside desde que formula nuevas teorías o modifica las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin compararlos con ningún aspecto práctico.

Carrasco (2007) manifestó que se caracteriza por no poseer intenciones aplicativas lindantes ya que solo busca incrementar y profundizar los conocimientos científicos existentes sobre los contextos de la realidad.

Por lo tanto, presente estudio es una investigación básica, a raíz de que busca comprobar la relación del gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima en el año 2019.

Diseño de Investigación

Gomez (2006) define este diseño de investigación descriptivo correlacional como la investigación que se realiza sin operar premeditadamente a las variables. Pues observa los cambios y/o fenómenos tal y como se son, de manera natural, para después analizarlos. Recolectan datos se presentan en un tiempo único. Su finalidad es describir variables y analizar su influencia y la interrelación entre ellas en un momento dado.

Carrasco (2007) indica que este tipo de diseño es no experimental pues las variables no tienen manipulación y no tienen un grupo control ni grupo experimental. Se estudian los fenómenos de la realidad después de que ocurran. Y busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.

Es por ello, que el diseño de la presente investigación es descriptivo correlacional, de corte transversal, pues la recolección de la información y datos se realizaron en un tiempo único. Siendo el esquema del diseño el siguiente:

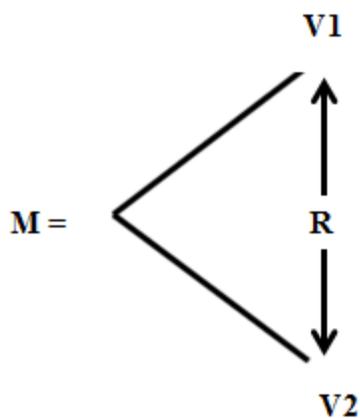


Figura 1 Diseño no experimental de tipo Correlacional

En donde:

M: Personal de la DGITDF del Ministerio de la Producción

V1: Gobierno Electrónico

V2: Simplificación Administrativa

R: Coeficiente de relación entre las variables

2.2. Operacionalización de las Variables

Las variables del presente proyecto de investigación son ambas cualitativas, siendo estas las siguientes:

Variable 1: Gobierno Electrónico

Salvador (2004) y De Armas y De Armas (2011), definen al gobierno electrónico, como las de acciones por parte del gobierno, orientadas hacia los ciudadanos, e interacción con estos, no

solo para promover el uso de los TIC, también con su uso eficaz y eficiente, modernizando sus procesos en mejora e incrementación de los canales de comunicación con los ciudadanos.

Variable 2: Simplificación Administrativa

William Muñoz (2011) define a la simplificación administrativa como un método útil para facilitar las actividades y lo tramites dentro del gobierno, mejorando los procesos, reduciendo los costos y el tiempo en las actividades estatales.

Según, Arias (2012) la operacionalización de las variables es una técnica que se emplea en la investigación científica que nos permite designar al proceso mediante el cual se convierte de la variable de conceptos abstractos a términos concretos, en dimensiones e indicadores.

Cabezas, Andrade y Torres (2018), mencionan que es el proceso que relaciona a las variables complejas de una investigación, con la finalidad de establecer definiciones a los términos que se encuentran en un inicio observable y medible, a través de la operacionalización. Esto permite que se pueda realizar una medición empírica; y en el proceso que observamos que las variables en estudio se fragmentan en otras más específicas llamadas dimensiones o categorías; a su vez éstas se convierten en indicadores, que permiten la observación directa.

Tabla 1

Operacionalización de Gobierno Electrónico

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Nivel y Rango
Gobierno Electrónico	Dimensión Externa	-Prestación de servicios a través de los nuevos canales de información y comunicación.	1 al 8		
	Dimensión Interna	-Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	9 al 16	1= Muy Desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni e acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente 29- 48 Regular 49- 95 Óptimo 96- 145
	Dimensión Relacional	-Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios relacionados.	17 al 24		
	Dimensión Promocional	-Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	25 al 29		

Tabla 2

Operacionalización de Simplificación Administrativa

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Simplificación Administrativa	Procedimientos y Servicios Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la metodología de simplificación y la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos. - Implementación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional y adopción de los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas. - Ejecución de campañas anuales de eliminación de procedimientos innecesarios. 	1 al 7		
	Implementación de tecnologías de la información y de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la firma digital y el expediente electrónico. - Incorporación de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad. 	8 al 13	1= Muy Desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni e acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente 21-35 Regular 36 - 70 Óptimo 71-105
	Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño e Implementación del Modelo y centros de Atención al Ciudadano y Ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica MAC. 	14 al 17		
	Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del órgano rector en temas de Simplificación Administrativa y de la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa. - Fortalecimiento de una plataforma como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil. - Mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa. - Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuaria. 	18 al 21		

2.3. Población y Muestra

Población

La población para este estudio está conformada por 35 funcionarios en la DGITDF del Ministerio de la Producción en el año 2019.

Arias (2012) define a la población o población objetivo, como un conjunto finito o infinito de determinados elementos con características similares o comunes que permitirán llegar a los resultados concretados por el problema y por los objetivos del estudio.

Muestra

López (1998). Define que la muestra es censal es aquella parte que representa a toda la población.

Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Dado que nuestra población es pequeña se tomará a los 35 sujetos que conforman a los trabajadores de la DGITF del Ministerio de la Producción, considerándola como censal.

2.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Hernández, Fernández y de la Cruz (1997), refiere que la técnica de recolección de datos son las herramientas que te apoyan a medir un concepto, y que, a través de este levantamiento de información llegar a un resultado y lograr absolver un determinado problema, y en algunos casos por la premura de querer lograr un resultado, y la naturaleza del estudio, la revisión del marco teórico se realiza de manera más rápida y sencilla.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), estos autores indican que, son instrumentos de medición que simbolizan a las variables del estudio, reuniendo datos para un determinado

propósito, y que, al obtener los resultados, estos se codifican y trasladan a una base datos para un análisis estadístico.

Para la presente investigación, la técnica que se utilizó es la encuesta, y que según la definición del autor Arias (2014), quien hace mención que la encuesta como una técnica para obtener información que suministra un grupo de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en específico.

Instrumento de recolección de datos

Para la investigación se utilizó el cuestionario como el instrumento de recolección de datos, y que según Arias (2014) este tipo de instrumento en la encuesta, se desarrolla a través de una relación de preguntas, respondido de forma escrita por parte de la persona encuestada.

Según Cabezas, Andrade y Torres (2018), el cuestionario está formado por un grupo de preguntas con sentido e indicación coherente, organizada, secuenciada y estructurada según la planificación de la investigación, y con el fin de que las respuestas sean precisas.

Ficha técnica del instrumento Gobierno Digital

Instrumento 1: Gobierno Digital

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de evaluación sobre el Gobierno Digital

Autores: May Sue Rucoba Reategui

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Recolección de datos por medio de encuestas aplicadas a los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

Población: 35 trabajadores

Número de ítem: 29 ítems

Aplicación: Encuesta directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El personal seleccionará en cada ítem según lo que estime.

Escala: Muy Desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni e acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5)

Niveles y rango: Se proponen los siguientes

Deficiente 29- 48

Regular 49- 95

Óptimo 96- 145

Ficha técnica del instrumento Simplificación Administrativa

Instrumento 2: Simplificación Administrativa

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de evaluación sobre el Simplificación Administrativa

Autores: May Sue Rucoba Reategui

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Recolección de datos por medio de encuestas aplicadas a los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

Población: 35 trabajadores

Número de ítem: 21 ítems

Aplicación: Encuesta directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El personal seleccionará en cada ítem según lo que estime.

Escala: Muy Desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni e acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5)

Niveles y rango: Se proponen los siguientes

Deficiente 21-35

Regular 36 - 70

Óptimo 71-105

Validez

Según Arias (2012) la validez es el evidenciar que el instrumento está midiendo lo que se procura medir, además de comparar su congruencia o correspondencia con los objetivos específicos planteados y las variables de la investigación. Este procedimiento puede ser realizado a través del juicio de expertos, mismo que se consideró en el presente proyecto de investigación.

Para la validación de contenido de los instrumentos, se ha tenido en consideración tres aspectos principales: pertinencia, relevancia y claridad para cada uno de los ítems de los dos cuestionarios, según muestra la Tabla 3.

Tabla 3

Criterios de Evaluación por Expertos

Criterios de Evaluación					
Pertinencia		Relevancia		Claridad	
Si	No	Si	No	Si	No

Luego de realizar el proceso de validación de los instrumentos utilizando los aspectos mencionados, los expertos expresaron su opinión respecto a su aplicabilidad y suficiencia, así mismo, respecto a la medición de las variables, tal como se muestra la Tabla 4.

Tabla 4

Juicio de experto sobre validez sobre los cuestionarios

Especialistas	Suficiencia del instrumento		Opinión de aplicabilidad	
	Gobierno electrónico	Simplificación administrativa	Gobierno electrónico	Simplificación administrativa
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Hay suficiencia	Hay suficiencia	Aplicable	Aplicable
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	Hay suficiencia	Hay suficiencia	Aplicable	Aplicable
Mg. Jinmy Carlos Orihuela Salazar	Hay suficiencia	Hay suficiencia	Aplicable	Aplicable

Fiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad del instrumento de medición se califica según el grado en que un instrumento ocasiona resultados consistentes y coherentes.

En el caso del presente estudio, para los instrumentos de recolección de datos que se emplearon tienen ítems con opciones en escala Likert, y para ello se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach y poder determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con las demás que componen dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó mediante el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gobierno Electrónico y la variable Simplificación Administrativa

<i>Variable</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de ítems</i>
<i>Gobierno Electrónico</i>	<i>0,749</i>	<i>29</i>
<i>Simplificación Administrativa</i>	<i>0,773</i>	<i>21</i>
<i>Total</i>	<i>0,845</i>	<i>50</i>

Como se observa en la Tabla 5, ambas variables tienen confiabilidad alta, por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es fiable.

2.5. Procedimiento

Para levantar los datos se aplicó dos cuestionarios con escala de Likert con respecto al gobierno electrónico y a la simplificación administrativa. Luego se tabuló la información utilizando la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS V. 23, lo que permitió elaborar tablas y figuras en función de sus niveles y rangos establecidos y finalmente contrastar las hipótesis estableciendo en primera instancia la correlación y significancia estadística considerando un 5 % de error.

2.6. Método de Análisis de Datos

El método que se consideró para el presente análisis de datos, está según a la aplicación de los instrumentos de medición, instrumentos que validados y filtrados por juicio de tres expertos, y respecto a la fiabilidad de los datos obtenidos se comprobó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Después de la recolección de los datos de la investigación, se realizó el análisis estadístico respectivo. A través del software estadístico SPSS versión 23, en donde se tabularon los datos, se determinaron los rangos por variable, y las frecuencias por dimensiones. Así mismo, para estimar la distribución normal de las variables, y por tener una muestra de tamaño menor de 50, se realizó el test Shapiro-Wilk. La hipótesis se contrastó a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que nos permitió mostrar el nivel de correlación de las variables y sus dimensiones, requiriendo mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que se puedan ordenarse por rangos.

Posteriormente se realizó la discusión de los resultados, para ello se contrastó los resultados de los antecedentes y los resultados que se obtuvo en el proceso de esta investigación.

Con respecto a las conclusiones, estas fueron consideradas en base a la discusión de los resultados en relación al problema planteados, así mismo, el marco teórico y la hipótesis e hipótesis específicas, esto con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas y llegar a los objetivos propuesto en el presente estudio.

2.7. Aspectos Éticos

Este informe de investigación cumplió con los requisitos establecidos por el diseño y estructura de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de sus formatos el camino a seguir en el proceso de investigación. También se declara haber cumplido con respetar la autoría de la toda la información bibliográfica considerada, es por ello se hace referencia de manera detallada los autores y sus respectivos datos del editorial.

Así mismo, la encuesta aplicada al personal de la DGITDF del Ministerio de la Producción, fue validada previamente por el juicio de expertos. Se descarta variación o manipulación de los resultados finales de la investigación, procediendo con transparencia en cada proceso que tomo el desarrollo del presente estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 6

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión Externa	,786	35	,000
Dimensión Interna	,804	35	,000
Dimensión Relacional	,765	35	,000
Dimensión Promocional	,745	35	,000
Gobierno Electrónico	,789	35	,000
Simplificación Administrativa	,805	35	,000

La prueba de normalidad de las variables presenta un valor $p=0,00 < 0,05$ para las variables y la dimensión de la variable independiente. Ajustándose la distribución normal para todos los casos.

Ante las pruebas presentadas, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se justifica el empleo del estadístico no paramétrico.

Tabla 7

Descripción de los resultados de variable Gobierno Electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	13	37,1	37,1	37,1
Regular	11	31,4	31,4	68,6
Óptimo	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

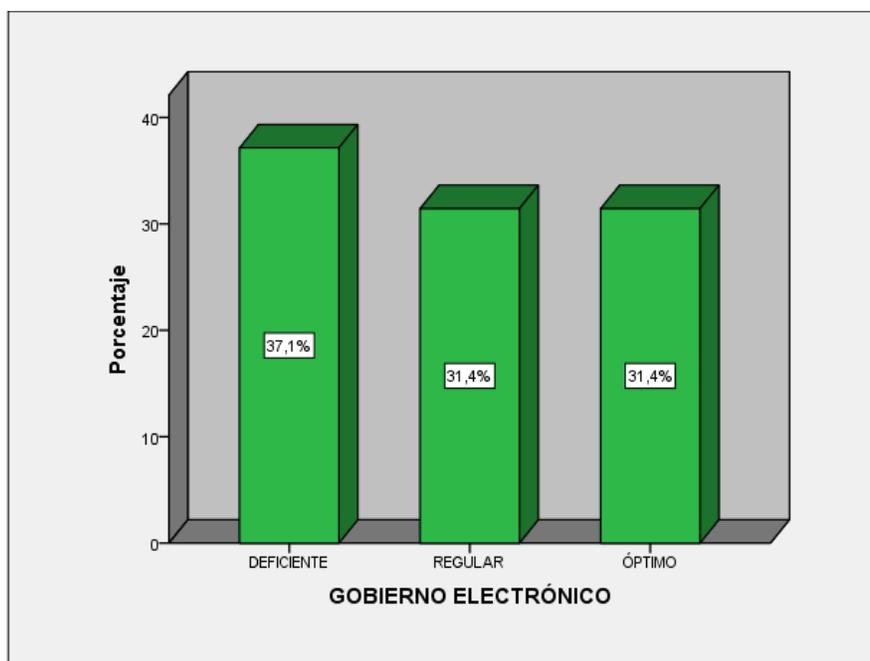


Figura 2: Distribución Porcentual del Gobierno electrónico

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 2, se observa que el 37.14% de los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, calificaron de deficiente a la implementación del gobierno electrónico, mientras que el 31.43% óptimo,

Tabla 8

Descripción de los resultados de la Dimensión Externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	40,0	40,0	40,0
	Regular	11	31,4	31,4	71,4
	Óptimo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

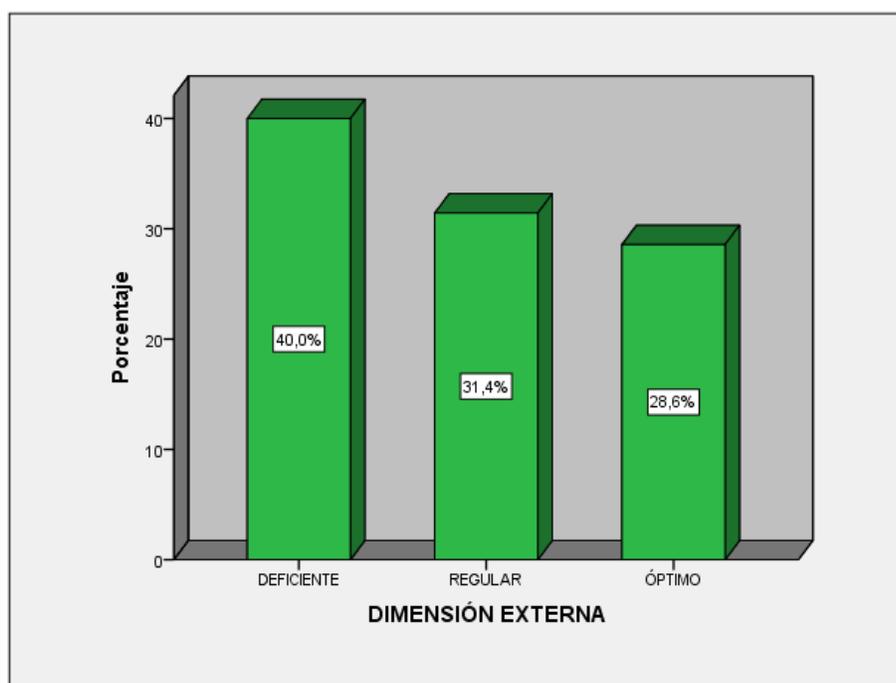


Figura 3: Diagrama de Frecuencias por niveles de la dimensión externa

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 3, se puede observar que el 40.00% de los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, consideran deficiente la implementación de la dimensión externa, en cambio el 28.57% de estos lo considera adecuado.

Tabla 9

Descripción de los resultados de la Dimensión Interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	34,3	34,3	34,3
Regular	16	45,7	45,7	80,0
Óptimo	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

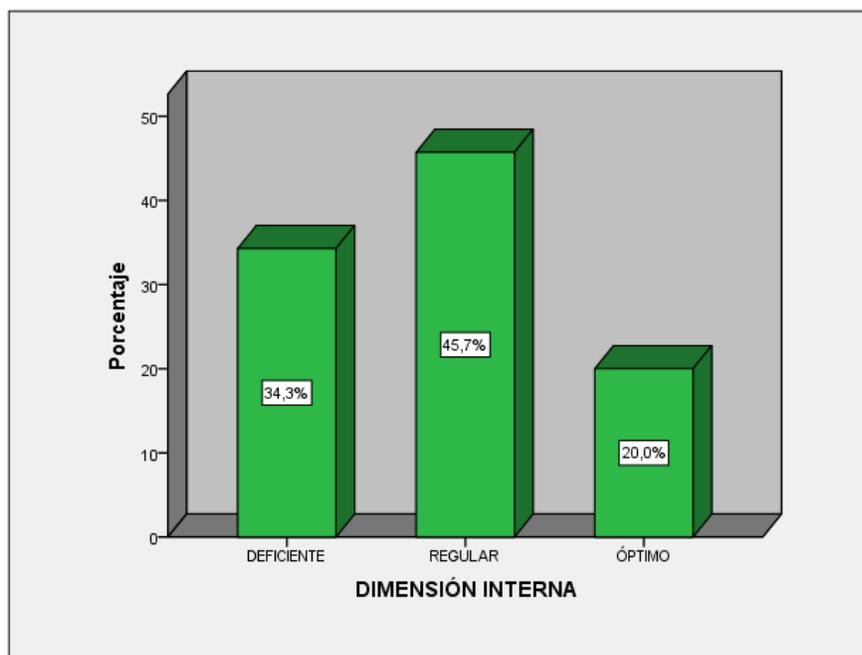


Figura 4: Diagrama de Frecuencias por niveles de la dimensión interna

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 4, se puede visualizar que el 34,39% de los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, considera deficiente la implementación de la dimensión interna, a diferencia del 20.00% de estos que lo consideran como óptimo.

Tabla 10

Descripción de los resultados de la Dimensión Relacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	17	48,6	48,6	48,6
Regular	13	37,1	37,1	85,7
Óptimo	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

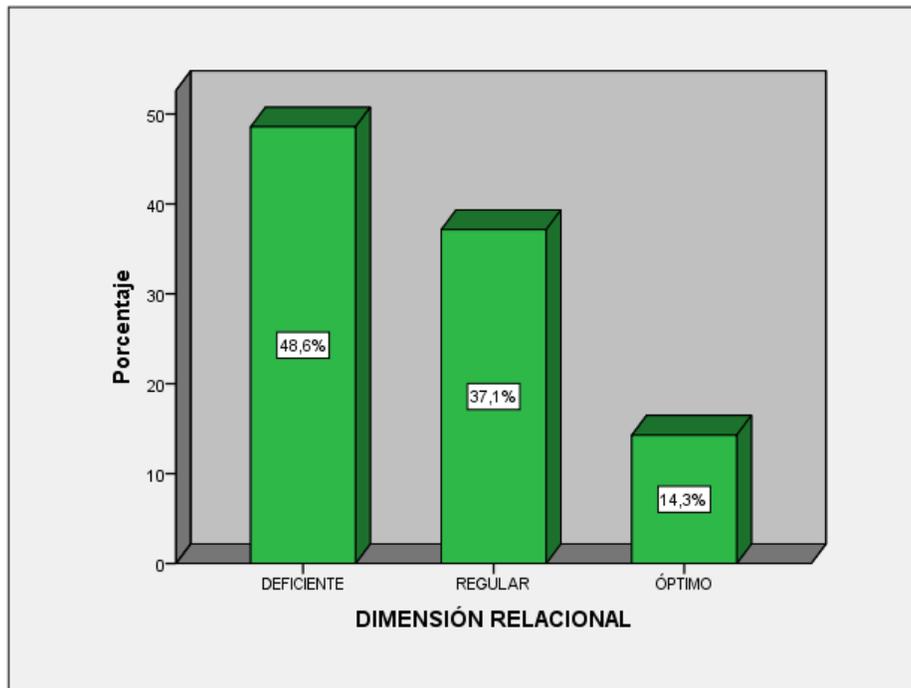


Figura 5: Diagrama de Frecuencias por niveles de la dimensión relacional

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 5, se observa que el 48.57% de los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, expresaron que la Implementación de la dimensión relacional es deficiente, mientras que el 14.29% expresaron que es óptima.

Tabla 11

Descripción de los resultados de la dimensión Promocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	51,4	51,4
	Regular	9	25,7	77,1
	Óptimo	8	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

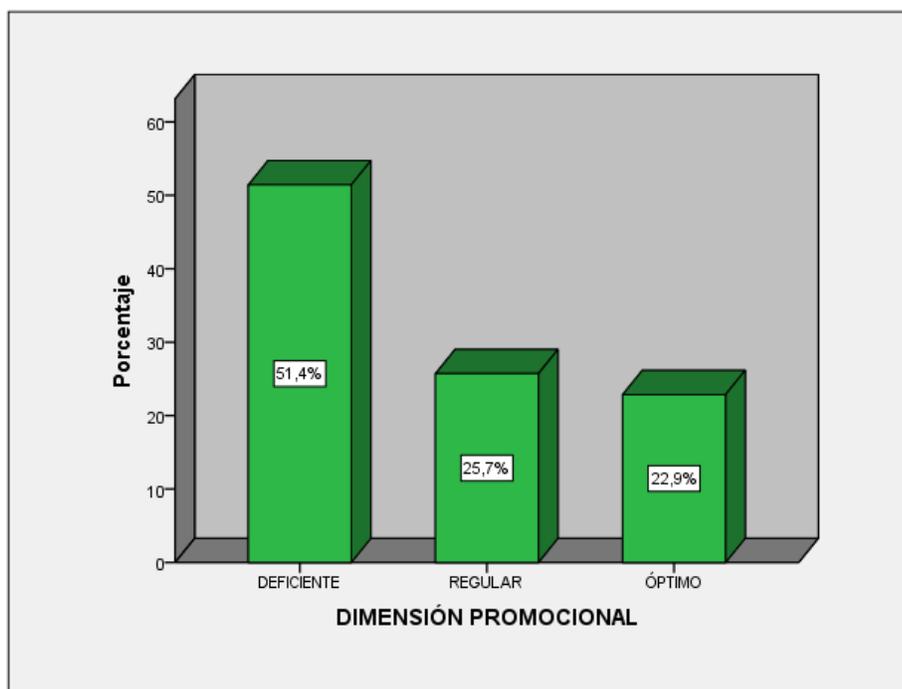


Figura 6: Diagrama de Frecuencias por niveles de la dimensión promocional

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 6, se puede observar que el 51.43% de los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, considera que la implementación de la dimensión promocional es deficiente, y el 22.86% lo considera óptimo.

Tabla 12

Descripción de los resultados de la Simplificación Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	34,3	34,3	34,3
Regular	14	40,0	40,0	74,3
Válido Óptimo	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

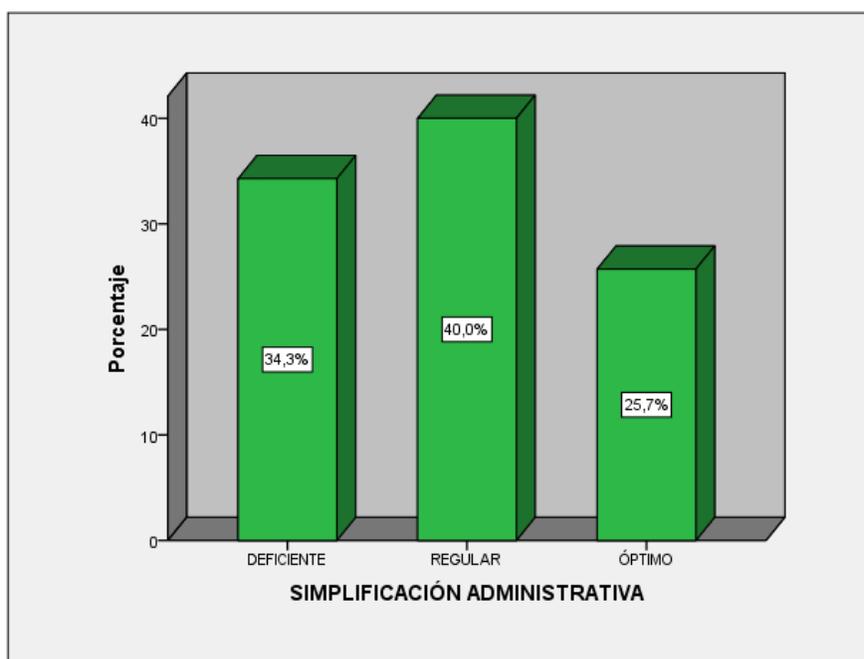


Figura 7: Distribución porcentual por niveles de la simplificación administrativa

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 7, se puede apreciar que el 34.29% de los trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción, califica como deficiente a la implementación de la simplificación administrativa, así mismo, el 25.27 % lo califica como óptimo.

Tabla 13

Comparación de los resultados del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa

			Simplificación Administrativa			Total
			Deficiente	Regular	Óptimo	
Gobierno Electrónico	Deficiente	Recuento	8	5	0	13
		% del total	22,9%	14,3%	0,0%	37,1%
	Regular	Recuento	2	2	7	11
		% del total	5,7%	5,7%	20,0%	31,4%
	Óptimo	Recuento	2	7	2	11
		% del total	5,7%	20,0%	5,7%	31,4%
Total		Recuento	12	14	9	35
		% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%

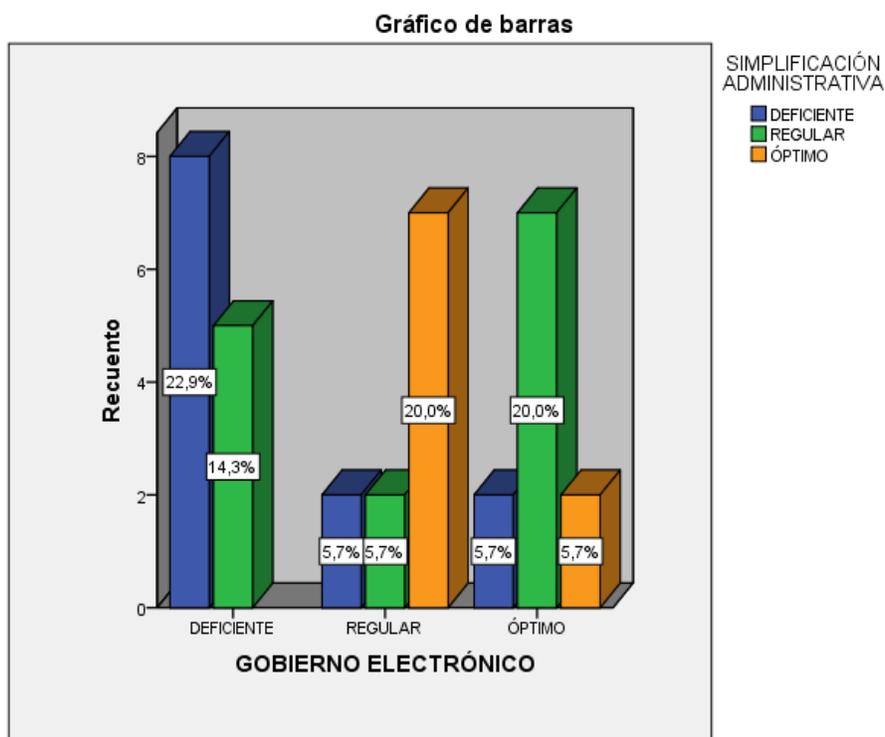


Figura 8: Diagrama de barras agrupadas de la Comparación del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa

Interpretación:

Según la tabla 13 y figura 8, cuando el gobierno electrónico dentro de la DGITDF del Ministerio de la Producción es Deficiente, la simplificación administrativa es deficiente en un 22,9%. Así mismo, cuando el gobierno electrónico dentro de la DGITDF del Ministerio de la Producción es regular, la simplificación administrativa dentro de esta dirección general es óptima en un 20%, y cuando el gobierno electrónico dentro de la DGITDF del Ministerio de la Producción es óptimo, la simplificación administrativa es regular en un 20%.

3.2. Análisis inferencial

En cuanto a la demostración de la hipótesis en la investigación, se consideró el 95% como nivel de confianza (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$), estableciendo el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman).

Hipótesis general

Ha Existe relación significativa del Gobierno Electrónico y Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019.

Ho No existe relación significativa del Gobierno Electrónico y Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor $< 0,05$, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor $> 0,05$, aceptar hipótesis nula.

Tabla 14

Correlación entre el Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa

			Gobierno electrónico	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,369*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	35	35
	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	,369*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se observa en la tabla 14, la significancia bilateral o p-valor es igual a $0,029 < \alpha = 0,05$, se concluye que existe relación baja del gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019, aceptando a la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específicas 1

H_a Existe la relación significativa de la Dimensión Externa y Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

H_o No existe la relación significativa de la Dimensión Externa y Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor $< 0,05$, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor $> 0,05$, aceptar hipótesis nula.

Tabla 15

Correlación entre la Dimensión Externa y Simplificación Administrativa

			Dimensión Externa	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Externa	Coefficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,850
		N	35	35
	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,850	.
		N	35	35

En la tabla 15, se puede visualizar, que la significancia bilateral o p-valor es igual a $0,850 < \alpha = 0,05$. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,033, lo cual indica que no existe relación, aceptando a la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos concluir que no existe relación significativa de la dimensión externa y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019.

Hipótesis Específicas 2

Ha Existe la relación significativa de la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

Ho No existe la relación significativa de la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor $< 0,05$, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor $> 0,05$, aceptar hipótesis nula.

Tabla 16

Correlación entre la Dimensión Interna y Simplificación Administrativa

			Dimensión Interna	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,318
		Sig. (bilateral)	.	,063
		N	35	35
	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	,318	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	.
		N	35	35

En la tabla 16, se puede visualizar, que la significancia bilateral o p-valor es igual a $0,063 < \alpha = 0,05$. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman = 0,318 lo cual indica que no existe relación, aceptando a la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos concluir que no existe relación significativa de la Dimensión Interna y Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019.

Hipótesis Específicas 3

Ha Existe la relación significativa de la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

Ho No existe la relación significativa de la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor $< 0,05$, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor $> 0,05$, aceptar hipótesis nula.

Tabla 17

Correlación entre la Dimensión Relacional y Simplificación Administrativa

			Dimensión Relacional	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Relacional	Coefficiente de correlación	1,000	,306
		Sig. (bilateral)	.	,074
		N	35	35
	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	,306	1,000
		Sig. (bilateral)	,074	.
		N	35	35

En la tabla 18, se puede visualizar, que la significancia bilateral o p-valor es igual a $0,074 < \alpha = 0,05$. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Rho Spearman = ,306 lo cual indica que no existe relación, aceptando a la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos concluir que no existe relación significativa de la Dimensión Relacional y Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019.

Hipótesis Específicas 4

Ha Existe la relación significativa de la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.

Ho No existe la relación significativa de la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral o p-valor $< 0,05$, rechazar la hipótesis nula.

Si sig. Bilateral o p-valor $> 0,05$, aceptar hipótesis nula.

Tabla 18

Correlación entre la Dimensión Promocional y Simplificación Administrativa

			Dimensión Promocional	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Promocional	Coefficiente de correlación	1,000	,370*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	35	35
	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	,370*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 18, se puede visualizar, que la significancia bilateral o p-valor es igual a $0,029 < \alpha = 0,05$. Asimismo, se muestra el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,370 lo cual indica que existe relación entre las variables, aceptando a la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, podemos concluir que existe relación significativa de la Dimensión Promocional y Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados y el análisis cuantitativo realizado en la presente investigación, demuestran existe una baja relación entre las variables con una significancia bilateral de $p=0,029 < 0,05$, donde solo el 37.14% manifiestan que el gobierno electrónico es deficiente mientras que un 34.29% indica que la Simplificación Administrativa es también deficiente en la DGITDF del Ministerio de la Producción Lima- 2019, lo que se puede afirmar que existe una proporcionalidad directa entre estas dos variables.

Al respecto Allauca (2017), afirma que el Gobierno Electrónico influye en la lucidez de los trámites realizados en la gestión del Gobierno Regional de Ancash. En cuanto a Reynoso (2018), afirmó que se necesita brindar de servicios de calidad para que se demuestre en su totalidad la intención de querer servir al usuario, haciendo mención la implementación e incorporación para el desarrollo electrónico en los gobiernos y facilitar el rápido acceso a la información y a la rapidez de sus trámites gubernamentales.

Para ambos casos, se concuerda con los autores, pues según el resultado de la presente investigación en la DGITDF del Ministerio de la Producción, la deficiente implementación del Gobierno Electrónico que expresan sus trabajadores, está relacionado con la deficiente Simplificación Administrativa, estando de acuerdo con la influencia de las variables que mencionan los autores.

Así mismo, gracias a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis, se comprobó que no existe relación entre la Dimensión Externa y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, con un nivel de bilateral de $p=0,850 > 0,05$.

En ese sentido Cáceres (2017) indica que, en el caso de Chile, el desinterés en proponer alternativas de políticas públicas sobre el Gobierno Electrónico, causó retrocesos y falta en el tema. Reflejando falta de competitividad y creando estancamiento en el tema por parte de las organizaciones que pertenecen a tal país, pues la inadecuada gestión del Gobierno

Electrónico no está permitiendo brindar una mejor atención al ciudadano, ya que, no se está facilitando el trabajo al estado.

En cambio, Galv (2018), según su estudio, indica que pesar de que el desarrollo del Gobierno Electrónico es de interés de todos los países de América Latina, este no se relaciona con la actual percepción de corrupción que tienen los ciudadanos, y según el autor esto a causa del descuido de los países latinoamericanos en no cerrar la brecha digital que está vinculado a la infraestructura de telecomunicaciones, y solo concentrándose en el desarrollo de nuevos servicios en línea.

Los casos que presentan ambos autores concuerdan con el resultado mencionado, pues en comparación presente estudio se demuestra que el verdadero valor agregado del Gobierno Electrónico dentro de los servicios que brinda la DGITDF del Ministerio de la PRODUCCIÓN, no será aprovechados para poder desarrollar una buena Simplificación Administrativa, si es que previamente no se hizo un análisis previo de la situación actual, es por ello que actualmente dicha área cuenta con normativas incongruentes a su situación electrónica, obstaculizando los trámites para poder brindar un servicio de calidad. A esto se suma también que la inestabilidad de los altos cargos directivos en la DGITDF del Ministerio de la Producción, origina que los procesos internos sean cambiantes, impidiendo culminar con las iniciativas de nuevos servicios innovadores.

Así mismo, gracias al obtener un nivel de significancia $p=0.063>0.05$, se pudo identificar que no existe relación de la Dimensión Interna en la Simplificación Administrativa en la DGIDTF del Ministerio de la Producción.

A su vez Bieito (2015) indica en su estudio que a pesar de que el estado uruguayo está implementado con herramientas adecuadas para el buen desarrollo del Gobierno Electrónico, este no se refleja a nivel departamental, puesto que dicho nivel de Gobierno frecuentemente incide a la autonomía evitando alinearse a los estándares solicitados, siendo reacios a utilizar las nuevas tendencias tecnológicas, impactando en

sus actividades. A pesar de ello, el estudio muestra un contexto favorable por parte del estado nacional, que apunta en incentivar y promover la cultura electrónica en todo el país sin exclusiones, quienes vienen creando estructuras en planificación descentralizadas.

Al respecto el autor concluye que el gobierno electrónico influye con la gestión de una institución, tanto en la rapidez de los procesos como en la calidad de servicios que se puede brindar al ciudadano, lo que corrobora que, a causa de procesos internos deficientes, desactualizados y sin una normativa clara y precisa, la simplificación administrativa será ineficiente, creando una brecha grande entre cualquier variable.

Con respecto a la no relación entre la Dimensión Relacional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, al obtener un nivel de significancia de $p=0.074 > 0.05$.

Mesa (2014), afirma que la implementación de las políticas conjuntas entre instituciones del estado será el inicio del desarrollo interinstitucional para obtener un verdadero gobierno electrónico, creando mejores conexiones entre instituciones con el fin de brindar servicios de calidad a través de medios en donde el usuario podrá encontrar toda la información y servicios que requiere, sin la necesidad de acudir de manera autónoma a cada institución según sus requerimientos.

Así mismo, Cueva (2019), el autor concluye que la creación de los MAC va acorde con los lineamientos de la Simplificación Administrativa, pues ha buscado cubrir la gran demanda de servicios públicos que requieren los ciudadanos con mayor rapidez y calidad, todo esto gracias al desarrollo de estudios técnicos y el uso de diseños sofisticados. Para ello, la autora afirma que los Centros MAC cumplen con una apropiada implementación de marcos normativos que permiten el buen desarrollo de las funciones, a pesar de que son distintas instituciones de las cuales está conformada.

Al respecto, el resultado obtenido concuerda con ambos autores, pues como ya se mencionó anteriormente se comprueba que a falta de establecer normas y políticas

claras y actualizadas acorde con la implementación electrónica con la que cuenta la DGITDF del Ministerio de la Producción, no permitirá esta tenga una interacción conjunta con otras instituciones, impidiendo brindar servicios completos con la que el ciudadano podría contar, en una sola plataforma.

Ésta investigación valida la relación de la Dimensión Promocional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, con un nivel de significancia bilateral de $p=0.029<0.05$.

Para ello, Chain (2017), explicó que la gestión institucional es una necesidad importante de dotar de un sistema moderno y eficaz para la posibilidad de crecimiento para las instituciones del estado, esto conlleva a aporta en la calidad de servicio, exigiendo el compromiso de todos, concluyendo su relación con la simplificación administrativa, pues se garantiza la mejora en los procesos institucionales del estado; mediante procedimientos rápidos y eficaces. Asca y Rodas (2017), autor concluye que, al simplificar procesos burocráticos, aparte de lograr resultados en tiempos más cortos ahorrando recursos, influye directamente una población confiada y satisfecha de que recibirán los servicios de calidad y transparente que es lo que necesitan.

Al respecto, el resultado obtenido concuerda con lo que concluye el autor, pues al existir un contexto adecuado para la buena implementación de la simplificación administrativa y con el valor agregado de un Gobierno Electrónico, se obtendrá trámites más rápidos y eficientes, a su vez, brindar mejores servicios a los ciudadanos, validando así la relación entre la Dimensión Promocional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción.

V. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto a la hipótesis general, se demuestra que existe una baja relación entre el Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,029.

Segunda: Con respecto a la primera hipótesis específica, se demuestra que no existe relación entre la Dimensión Externa y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,850.

Tercera: Con respecto a la segunda hipótesis específica, indicando que no existe correlación de la Dimensión Interna y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,063.

Cuarta: Con respecto a la tercera hipótesis específica, indicando que no existe relación entre la Dimensión Relacional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,074.

Quinta: Con respecto a la segunda hipótesis específica, indicando que existe relación entre la Dimensión Promocional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con un nivel de significancia bilateral de 0,029.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Mejorar y Adecuar los sistemas de información y tecnologías acorde a los procedimientos institucionales, de tal manera que la implementación de la simplificación administrativa sea óptima, siendo este proceso necesario para reflejarse en todas las actividades que se desarrollan en la DGITDF.

Segunda: Evaluar la actualización de las herramientas de gestión, reglamentos y directivas internas vinculadas a los servicios, funciones y procesos internos, que se brindan por medios electrónicos y digitales que ofrece en el presente la DGITDF con la finalidad de mejorarlos.

Tercera: Mejorar la interoperabilidad con las distintas instituciones del estado nacional e internacional, que garanticen el mejor flujo de información que se requiere en las funciones cotidianas dentro de la institución, así como también para los servicios que se brinda, esto a través de implementación de convenios y tratados.

Cuarta: Implementar capacitaciones referentes a uso de los TIC utilizados dentro de la DGITDF, que garanticen su aprovechamiento dentro de las diferentes funciones y procesos que se desarrollen.

REFERENCIA

- Allauca, J.W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Arias, F.G. (2012). *El Proyecto de Investigación - Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme, C.A. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION%20C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Armas, R. (2011). *Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Contribuciones de las Ciencias Sociales*, 32. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Roberto_De_Armas2/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION/links/00b4953c66f69368ba000000.pdf
- Asca, L. F., & Rodas Cueva, R. H. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Tesis para optar el Grado de Magister, San Isidro. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5302>
- Banco Continental (BBVA). (2017). *Perú Avances en digitalización. BBVA Research*, 58. Recuperado de <https://www.bbvaesearch.com/publicaciones/peru-avances-en-digitalizacion/>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación. Shalom*. Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

- Bellantoni, A. (2010). *E-Government and Administrative Simplification*. *Organisation for Economic co-operation and Development*, 11.
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. Tesis para optar Grado de Doctor, Uruguay. Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/47401>
- Cabezas, E. D., Andrade, D., & Santamaría., J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolqui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Cáceres, J. (2017). *"Gestión Pública Postmoderna: Aproximación Comparada al Gobierno Electronico en Chile desde la Perspectiva de la Virtualización Organizacional"*. Tesis para optar el Titulo de Magister en Gobierno y Sociedad, Santiago-Chile.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chain, C.E. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. Tesis para optar el Grado de Maestro, Cusco. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19910?show=full>
- Consejo de Ministros. (21 de Febrero de 2013). *Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Ley de Simplificación Administrativa 2013-2016*. Lima, Lima, Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-plan-nacional-de-simplificacion-administrativa-2-resolucion-ministerial-n-048-2013-pcm-903982-1/>
- Corporación Universitaria Iberoamericana (IA). (2014). *Información Científica. Movimiento Científico*, 8. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Técnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Corral, Y. (2009). *Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos*. Ciencias de la Educación, 20. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1949>

- Cueva, A. L. (2019). *Incidencia De La Aplicación De La Simplificación Administrativa En La Creación De Valor Público En Elcentro De Mejor Atención Al Ciudadano – Caso: Mac Lima Norte - 2018*. Tesis para optar el grado de Maestro, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/591>
- Cumbre Iberoamericana, E. (2007). *Carta Iberoamericana De Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile.
- Decreto Legislativo N° 1246. (09 de Octubre de 2016). *Decreto Legislativo que Aprueba Medidas de Simplificación Administrativa. Ley de Medidas de Simplificación Administrativa*. Lima, Lima, Perú: Editora Perú.
- Decreto Legislativo N° 1412. (12 de Setiembre de 2018). *Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital. Ley de Gobierno Digital*. Lima, Lima, Perú: Editora Perú.
- Diéguez, G., Gasparín, J., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. Programa de Gestión Pública Área de Estado y Gobierno (CIPPEC), 59. Recuperado de <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Esparza, C. (2013). Tesis para optar el Grado de Maestría denominado *La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. Murcia, España.
- EU, G. 2. (2014). *Simplification of administrative procedures Reduction of administrative burdens (AB)*. European Public Administration Network (EUPAN), 136.
- European Commission (EC). (2018). *Securing eGovernment for all. eGovernment Benchmark 2018*, 56.
- European Commission (EC). (2019). *eGovernment factsheets anniversary report. Europe Direct*, 72.

- Galva, R.L. (2018). *Gobierno electronico y percepci3n sobre la corrupci3n. Un estudio comparativo sobre su relaci3n en los paises de Latinoamérica*. Tesis para optar el Grado de Doctor, Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Gr3nrlund, . (2014). *Ten Years of eGovernment: The 'End of History' and New Beginning* . researchgate, 23.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la Investigaci3n - Quinta Edici3n*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigaci3n - Sexta Edici3n*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *metodología de la Investigaci3n*. Bogotá: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Instituto de gesti3n Pública y Desarrollo Economico (IGPDE). (2012). *The vital importance of administrative simplification in a time of crisis*. Public Management Outlook, 13.
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). *E-Government: Way of Modernization and Efficiency Enhancement of Public Governance. Political Transformations In Modern Europe*, 9.
- Katarzyna Sztop-Rutkowska et al. (2019). *E-Government closer to the people. Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union*, 45.
- Matei, A., & Mircea, O. (2015). *Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania*. Procedia Economics and Finance, 6.
- Mesa, C. (2014). "*La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electr3nico en el Perú*". Tesis para optar el Grado de Magister, Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6721>
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La Simplificaci3n Administrativa en El Marco del Proceso de Modernizaci3n del Estado: Reformas de trámites empresariales*. Escuela de gesti3n

Pública, 71. Universidad Católica Sedes Sapientiae. recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/113>

Nasser, B. (2015). *Are the Federal Authorities Ready to use E-Government? The New Electronic Government*, 31.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2015). *Implementing Administrative Simplification in OECD countries*. Experiences and Challenges, 9.

Panzardi, R., Calcopietro, C., & Fanta, E. (2002). *Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina*. New-Economy Sector Study, 50.

Poel, K., Marneffe, W., Bielen, S., & Aarle, B. (2014). *Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Study*. Journal of Business Administration Research, 14.

Rabaa'i, A., Zogheib, B., AlShatti, A., & Al Jamal, E. (2016). *Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait*. Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, 36.

Rego, M.D. (2014). *Sobre La Simplificación Administrativa Y La Perversión De Las Solicitudes Generadas Electrónicamente Que Neutralizan La Reducción De Cargas Administrativas*. Internet, Derecho y Política. Una década de transformaciones, 16. Recuperado de <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/1063>

Regonini, G. (2018). *Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare*. Utopian Discourses Across Cultures, 9. Obtenido de Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare: <https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>

Reynoso, O. M. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. Recuperado de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *El Fin del Trámite Eterno. Ciudadanos, Burocracia y Gobierno Digital*, 237. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=27F2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=Roseth,+B.,+Reyes,+A.,+%26+Santiso,+C.+\(2018\).+El+Fin+del+Tr%C3%A1mite+Eterno.+Ciudadanos,+Burocracia+y+Gobierno+Digital,+&ots=uE-xDU-wAO&sig=cbQOGZOBY8KABCN6qGEdOym_ErQ#v=onepage&q=Roseth%2C%20B.%2C%20Reyes%2C%20A.%2C%20%26%20Santiso%2C%20C.%20\(2018\).%20El%20Fin%20del%20Tr%C3%A1mite%20Eterno.%20Ciudadanos%2C%20Burocracia%20y%20Gobierno%20Digital%2C&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=27F2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=Roseth,+B.,+Reyes,+A.,+%26+Santiso,+C.+(2018).+El+Fin+del+Tr%C3%A1mite+Eterno.+Ciudadanos,+Burocracia+y+Gobierno+Digital,+&ots=uE-xDU-wAO&sig=cbQOGZOBY8KABCN6qGEdOym_ErQ#v=onepage&q=Roseth%2C%20B.%2C%20Reyes%2C%20A.%2C%20%26%20Santiso%2C%20C.%20(2018).%20El%20Fin%20del%20Tr%C3%A1mite%20Eterno.%20Ciudadanos%2C%20Burocracia%20y%20Gobierno%20Digital%2C&f=false)
- Roy , C., & Godel , M. (2019). *National eGovernment Study 2019. eGovernment Switzerland and State Secretariat for Economic Affairs (SECO)*, 28.
- Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., & Makartseva, I. (2016). *Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria*. Capitals Circle Group, 41.
- Salvador, M. (2004). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Gobierno Electrónico y Participación: Factores De Éxito para su Desarrollo, 17.
- United Nations New York (ONU). (2018). *Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*. Economic & Social Affairs, 300.
- Verma, N., Das VS, M., & Kalra, S. (2005). *E-Government Toolkit for Developing Countries*. Organización de las Naciones Unidas (UNESCO), 209.
- Vincenzo, C.-C. (2005). *E- -Government and Administrative Simplification in Italy*. Good Public Governance for Development, 12.
- Yildiz, M. (2019). *E-Government: Informatization of Government and Politics*. Global Encyclopedia of Public Administration, 14.

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

Autor: Br. May Sue Rucoba Reategui

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gobierno Digital				
<p>¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1: ¿De qué manera se relaciona la dimensión externa y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?</p> <p>PE2: ¿De qué manera se relaciona la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?</p> <p>PE3 ¿De qué manera se relaciona la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?</p> <p>PE4 ¿De qué manera se relaciona la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019?</p>	<p>Determinar la relación del gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1: Determinar la relación de la dimensión externa y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.</p> <p>OE2: Determinar la relación de la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.</p> <p>OE3: Determinar la relación de la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.</p> <p>OE4: Determinar la relación de la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.</p>	<p>Existe relación significativa del gobierno electrónico y simplificación administración en el Ministerio de la Producción, Lima - 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>HE1: Existe la relación significativa de la dimensión externa y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019</p> <p>HE2: Existe relación significativa de la dimensión interna y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima -2019.</p> <p>HE3: Existe relación significativa de la dimensión relacional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.</p> <p>HE4: Existe relación significativa de la dimensión promocional y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Dimensión Externa	Prestación de servicios a través de los nuevos canales de información y comunicación.	1 al 8	1= Muy Desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni e acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente 29- 48 Regular 49- 95 Óptimo 96- 145
			Dimensión Interna	Impacto y adaptación de las TIC dentro de la administración pública	9 al 16		
			Dimensión Relacional	Relaciones existentes entre el estado y los actores externos en cuanto a los trámites y servicios relacionados.	17 al 24		
			Dimensión Promocional	Desarrollo de las infraestructuras tecnológicas para facilitar el acceso a la información.	25 al 29		
Variable 2: Simplificación Administrativa							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Procesos administrativos simplificados	- Implementación de la metodología de simplificación y la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos. - Implementación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional y adopción de los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas. - Ejecución de campañas anuales de eliminación de procedimientos innecesarios.	1 al 7	1= Muy Desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni e acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente 21-35 Regular 36 - 70 Óptimo 71-105
			Herramientas informáticas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades públicas	- Implementación de la firma digital y el expediente electrónico. - Incorporación de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad.	8 al 13		
			Atención Ciudadana	- Diseño e Implementación del Modelo y centros de Atención al Ciudadano y Ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica MAC.	14 al 17		
			Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	- Fortalecimiento del órgano rector en temas de Simplificación Administrativa y de la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa. - Fortalecimiento de una plataforma como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil. - Mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa. - Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuaria.	14 al 17		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Enfoque de Investigación: Cuantitativo.	Población: está constituida por el personal de la DGITDF del Ministerio de la Producción, siendo este el monto 35 personas	Variable 1: Simplificación Administrativa		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizó: Juicio de expertos
		Técnica:	Para la presente investigación, la técnica que se utilizó es la encuesta, y que según la definición del autor Arias (2014), quien hace mención que la encuesta como una técnica para obtener información que suministra un grupo de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en específico.	Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizó: Alfa Crombach
Tipo de la Investigación: Básico Carrasco (2007) manifestó que se caracteriza por no poseer intenciones aplicativas lindantes ya que solo busca incrementar y profundizar los conocimientos científicos existentes sobre los contextos de la realidad.	Muestra: la muestra es censal por lo que representa toda la población, siendo esta de 35 personas.	Instrumento:	Según Cabezas, Andrade y Torres (2018), el cuestionario está formado por un conjunto de preguntas con sentido e indicación coherente, organizada, secuenciada y estructurada según con la planificación de la investigación, y con el fin de que las respuestas sean precisas. Es por ello que se consideró el Cuestionario, como instrumento de la presente investigación.	
		Escala de Medición:	Ordinal (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
Diseño: No experimental Nivel de Investigación: Correlacional Gomez (2006) define este diseño de investigación como la investigación que se realiza sin manipular premeditadamente variables. Pues observa los cambios y/o fenómenos tal y como se dan de manera natural, para después analizarlos. Recolectan datos se presentan en un tiempo único. Su finalidad es describir variables y analizar su incidencia y la interrelación en un momento dado.	Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.	Tipo:	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)	Para la prueba de normalidad se utilizó el test Shapiro-Wilk Para contrastación de hipótesis se utilizó: Rho de Spearman apoyado con el uso del programa estadístico SPSS V 23

ANEXO 2

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, con el objetivo de Determinar la relación del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019, se solicita y agradece su apoyo con el llenado de la siguiente encuesta:

Instrucciones:

A continuación, se le presenta 29 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible y sinceridad.

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION EXTERNA					
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente					
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución					
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas					
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la Información					

5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la Información es fluida e eficiente						
6	El uso de canales informáticos son eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución						
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos						
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.						
	DIMENSION INTERNA						
09	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución						
10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución						
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC						
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución						
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución						
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución						
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna						
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet						
	DIEMNSION RELACIONAL						

17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico						
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.						
19	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Electrónico						
20	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades						
21	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades						
22	Existe una plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana						
23	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución						
24	La implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la institución es adecuada						
	DIEMENSION PROMOCIONAL						
25	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público						
26	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados						
27	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.						
28	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución						
29	La implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación Administrativa						

ANEXO 03

INTRUMENTO DE LA VARIABLE 02

CUESTIONARIO DE LA APLICACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado colaborador, con el objetivo de Determinar la relación del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019, se solicita y agradece su apoyo con el llenado de la siguiente encuesta:

Instrucciones:

A continuación, se le presenta 21 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible y sinceridad.

N°	ITEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.					
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					
3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					

4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional					
6	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos					
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación					
	IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN					
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet					
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					
	ATENCIÓN CIUDADANA					
14	Se realizan capacitaciones relacionados al <i>Modelo de Atención al Ciudadano – MAC</i>					
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas					
16	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina					

17	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por la institución					
FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
18	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores competentes					
19	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
20	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
21	El personal participa en el plan de difusión de los procesos y reglamentos referente a la simplificación administrativa					

ANEXO 04

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 01

N	GOBIERNO ELECTRÓNICO																													
	DIMENSIÓN EXTERNA								DIMENSIÓN INTERNA								DIMENSIÓN RELACIONAL								DIMENSIÓN PROMOCIONAL					
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
01	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
02	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
03	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
04	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
05	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3
06	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
07	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	
08	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	
09	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
10	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
11	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	2	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	
12	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
13	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
14	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	
16	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
17	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
18	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	
19	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
20	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
21	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
22	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
23	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
24	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	
25	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
26	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	
27	5	4	3	5	4	5	5	5	4	2	3	4	2	4	5	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
28	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
29	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	
30	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
31	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	
32	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	
33	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	2	5	5	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	
34	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	2	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	
35	3	5	3	3	3	4	4	5	1	3	3	4	2	5	5	4	2	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	

ANEXO 05

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 02

N	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA																				
	PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS							IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN						ATENCIÓN CIUDADANA				FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA			
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
01	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
02	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5
03	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5
04	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3
05	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4
06	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5
07	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5
08	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4
09	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5
11	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5
14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5
16	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
22	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
23	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	2	4	2	4	5	5	2	3	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4
25	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
26	4	5	4	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	3	2	5	5	4	4	4
27	3	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4
28	1	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	2	4
29	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3
30	3	5	4	4	4	3	3	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
31	3	4	4	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5
32	2	5	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4
33	5	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4
34	5	5	4	2	5	5	5	2	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	2
35	5	2	4	3	4	4	3	2	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	5

ANEXO 06
CERTIFICADOS DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE LA APLICACIÓN
DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario – Instrumento N° 01

OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gobierno Electrónico

DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CORDOBAES CRNALES POWEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO EN DOLENCIO E INVESTIGACION

VALORACIÓN:

Muy alto <i>df</i>	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-----------------------	------	-------	------	----------

Cordobaes

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....07279234.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN EXTERNA							
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente	X		X		X		
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución	X		X		X		
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la Información	X		X		X		
5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la Información es fluida y eficiente	X		X		X		
6	El uso de canales informáticos son eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución	X		X		X		
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos	X		X		X		
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	X		X		X		
10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	X		X		X		
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	X		X		X		
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X		
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	X		X		X		
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	X		X		X		

19	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Electrónico	X					X		
20	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades	X					X		
21	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades	X					X		
22	Existe una plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana	X					X		
23	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución	X					X		
24	La implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la institución es adecuada	X					X		
	DIMENSIÓN 4: DIMENSIÓN PROMOCIONAL								
	Si No Si No Si No								
25	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X					X		
26	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados	X					X		
27	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	X					X		
28	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución	X					X		
29	La implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación Administrativa	X					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CARDENAS CORALES DOMIR DNI: 072753530

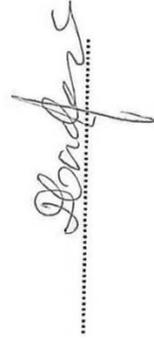
Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....


Lima, 2 de noviembre del 2019

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario – Instrumento N° 01

OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gobierno Electrónico

DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Farfán Pimentel, Johnny Félix

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI.....06264132

 ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Docente Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN EXTERNA							
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente	X		X		X		
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución	X		X		X		
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la Información	X		X		X		
5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la Información es fluida y eficiente	X		X		X		
6	El uso de canales informáticos son eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución	X		X		X		
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos	X		X		X		
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	X		X		X		
10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	X		X		X		
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	X		X		X		
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X		
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	X		X		X		
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario – Instrumento N° 01

OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gobierno Electrónico

DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Orlando Salazar Jimenez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg. Talca

VALORACIÓN:

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....25380623

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN EXTERNA							
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente	X		X		X		
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución	X		X		X		
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X		
5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la información es fluida y eficiente	X		X		X		
6	El uso de canales informáticos son eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución	X		X		X		
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos	X		X		X		
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	X		X		X		
10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	X		X		X		
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	X		X		X		
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X		
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	X		X		X		
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	X		X		X		

19	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Electrónico	X							
20	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades	X							
21	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades	X							
22	Existe una plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana	X							
23	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución	X							
24	La implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la institución es adecuada	X							
	DIMENSIÓN 4: DIMENSIÓN PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X							
26	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados	X							
27	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	X							
28	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución	X							
29	La implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación Administrativa	X							

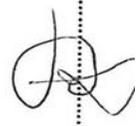
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se han visto Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Roberto Soto / Oyarzun DNI: 255800693

Grado y Especialidad del validador: Psicólogo Clínico / Organizador

Lima 2 de Agosto del 2019

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



ANEXO 07

CERTIFICADOS DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE LA APLICACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario - Instrumento N° 02

OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Simplificación Administrativa

DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

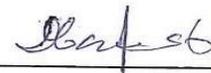
CARDENAS CAJALLES DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 07247236

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS							
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.	X		X		X		
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional	X		X		X		
6	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos	X		X		X		
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN							
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet	X		X		X		
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN CIUDADANA							
14	Se realizan capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	X		X		X		
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		

16	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	X		X		X	
17	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por la institución	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No
18	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores competentes	X		X		X	
19	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X	
20	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X	
21	El personal participa en el plan de difusión de los procesos y reglamentos referente a la simplificación administrativa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: CORDEZAS, CAMARDOCE, DAVILA DNI: 07275232

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN PROCESOS E INVESTIGACIONES

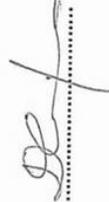
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima...2. de...Louisa Sr del 20...15

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



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario - Instrumento N° 02

OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Simplificación Administrativa

DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Farfán Pimentel, Johnny Félix

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....06209132

 **ESCUELA DE POSTGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Docente Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS							
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.	✓		✓		✓		
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	✓		✓		✓		
3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	✓		✓		✓		
4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional	✓		✓		✓		
6	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos	✓		✓		✓		
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	✓		✓		✓		
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	✓		✓		✓		
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet	✓		✓		✓		
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	✓		✓		✓		
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	✓		✓		✓		
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN CIUDADANA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se realizan capacitaciones relacionados al <i>Modelo de Atención al Ciudadano</i> – MAC	✓		✓		✓		
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario - Instrumento N° 02

OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Simplificación Administrativa

DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ORIHUELA SALAZAR Jimmy Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg Psicología

VALORACIÓN:

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI...25580673

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS							
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.	X		X		X		
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional	X		X		X		
6	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos	X		X		X		
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet	X		X		X		
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN CIUDADANA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se realizan capacitaciones relacionados al <i>Modelo de Atención al Ciudadano</i> – MAC	X		X		X		
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		

16	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	X											
17	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por la institución	X											
	DIMENSIÓN 4: FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No										
18	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores competentes	X											
19	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X											
20	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X											
21	El personal participa en el plan de difusión de los procesos y reglamentos referente a la simplificación administrativa	X											

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 7 hora subiendo
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

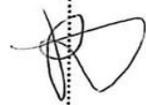
Apellidos y nombres del juez validador: DR. HAROLD SANCHEZ SANCHEZ DNI: 25560672

Grado y Especialidad del validador: RS. Exp. Chus / D. Exp.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima... 2 de Agosto del 2019

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



ANEXO 08

CARTA DE PRESENTACIÓN

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Lima, 04 de setiembre del 2019

SOLICITO: Autorización para realizar Trabajo de Investigación

SEÑORA PAMELA ANTONIOLI DE RUTTÉ

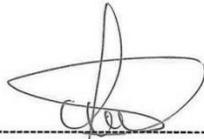
Directora General de Innovación, Tecnología, Digitalización y Formalización

Yo, May Sue Rucoba Reátegui. Identificada con DNI N° 46153182, con domicilio Calle Las Palomas N° 120 T. II Dpto. 1601 del distrito Surquillo. Ante Usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera de Post grado de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a usted autorización para realizar trabajo de Investigación en el área que usted dirige dentro del Ministerio de la Producción sobre "Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa" para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.



MAY SUE RUCOBA REATEGUI
DNI N° 46153182



ANEXO 09

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TITULO:

“Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019”

2. AUTOR:

Br. May Sue Rucoba Reategui

maysue15@gmail.com

Estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación del gobierno electrónico y simplificación administrativa de la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019. La investigación se desarrolló bajo un diseño de investigación descriptivo correlacional, dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y utilizando el método de investigación hipotético deductivo, en este sentido el propósito de este consistió en determinar la relación entre ambas variables para lo cual se utilizó el programa informático estadístico SPSS V. 23 con la correlación de Rho Spearman. La muestra tipo censal estuvo conformada por 35 trabajadores de la DGITDF del Ministerio de la Producción. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios graduados en escala Likert para cada variable, previamente validados mediante la técnica de opinión de expertos, y demostrando el nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

En cuanto a la medición de la variable gobierno electrónico, se realizó un cuestionario con veintinueve (29) interrogantes, con el fin de medir la percepción del personal de la DGITDF del Ministerio de la Producción, en torno a las dimensiones

externa, interna, relacional y promocional. La medición de la variable Simplificación Administrativa, se realizó a través de un cuestionario de veintiún (21) interrogantes, con el fin de medir la percepción del personal de la DGITDF del Ministerio de la Producción, en torno a las dimensiones procedimientos y servicios administrativos, implementación de tecnologías de la información y de la comunicación, atención ciudadana y fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el 37.14% indica que el gobierno electrónico se ha implementado de manera deficiente y el 40% indica que la simplificación administrativa se ha implementado de manera regular. Demostrando que existe una correlación baja entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019, con una significancia bilateral de $p=0,029 < 0,05$.

4. PALABRAS CLAVES:

Gobierno electrónico, Simplificación Administrativa, Tecnologías de la información y la comunicación.

5. ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between electronic government and administrative simplification of the DGITDF of the Ministry of Production, Lima - 2019. The research was carried out under a correlational descriptive research design, within a quantitative, basic and basic approach. using the hypothetical deductive research method, in this sense the purpose of this was to determine the relationship between both variables for which the statistical software SPSS V. 23 was used with the correlation of Rho Spearman. The census sample was made up of 35 workers from the DGITDF of the Ministry of Production. The technique used was the survey and the instruments used were two questionnaires graduated on the Likert scale for

each variable, previously validated using the expert opinion technique, and demonstrating the level of reliability through Cronbach's alpha.

Regarding the measurement of the variable electronic government, a questionnaire was conducted with twenty-nine (29) questions, in order to measure the perception of the DGITDF staff of the Ministry of Production, around the external, internal, relational dimensions and promotional. The measurement of the Administrative Simplification variable was carried out through a questionnaire of twenty-one (21) questions, in order to measure the perception of the DGITDF staff of the Ministry of Production, around the administrative procedures and services dimensions, implementation of information and communication technologies, citizen care and strengthening of the administrative simplification process.

The results obtained showed that 37.14% indicate that electronic government has been poorly implemented and 40% indicate that administrative simplification has been implemented on a regular basis. Demonstrating that there is a low correlation between electronic government and administrative simplification in the DGITDF of the Ministry of Production, Lima-2019, with a bilateral significance of $p = 0.029 < 0.05$.

6. KEYWORDS:

Electronic Government, Administrative Simplification, Information and communication technologies.

7. INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico, electrónico y digital ha avanzado gradualmente en estos últimos años en todo ámbito, como también en la Modernización del Estado, tanto en el proceso de descentralización entre niveles de gobierno, la simplificación administrativa, transparencia en la gestión y la asignación presupuestal bajo el concepto de presupuesto por resultados. A pesar de ello, el estado aún no ha logrado que esto se refleje en la articulación entre sus diferentes instituciones y eficiencia en sus funciones,

fundamentalmente en los trámites de bienes y prestación de servicios. Esto crea desconfianza e inseguridad en los ciudadanos del país. Es por ello que, según al índice del record de Digitalización DiGix presentado por el BBVA Resarch realizado en el 2017, el Perú refleja un bajo uso de internet a diferencia de otros países de Latinoamérica, ya que solo el 45% de peruanos usa internet, y en zonas rurales el 14%.

La forma como se visualiza el entorno político y normativo para el desarrollo de TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) no es favorable (El Foro Económico Mundial, pues el Perú se ubica en el puesto 118 en este contexto, de un total 139 países). Encontrando ineficiencias en las leyes relacionadas con las TIC y sumado que el nivel de copias de contrabando de software alcanza el 65%, complicando su desarrollo en nuestro país.

A pesar de esto, según la Encuesta sobre Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas 2018, menciona que se percibe un notable progreso en los servicios electrónicos dirigidos a grupos de ciudadanos de situación desfavorables y considerados vulnerables. Este progreso gracias al incremento de la cantidad de sitios web de los países con información sobre programas de apoyo e iniciativas de beneficencia para mujeres, niños, jóvenes, personas con discapacidad, personas mayores e indígenas. En donde 80 de cada 100 países indicaron proporcionar medidas específicas para brindar servicios referentes a la educación remota, salud y otros servicios sociales, que impactan positivamente en la vida cotidiana de las personas. Esto particularmente en áreas rurales que previamente han estado en desventaja con otras áreas urbanas. El gobierno móvil brinda la misma oportunidad de interactuar con el público, autoridades y posiblemente limitando la corrupción en el proceso.

Pero nada de esto será aprovechable si las instituciones pertenecientes al estado, en todo el ámbito nacional, se siguen enfrentando con la problemática sobre los servicios que se dirigen directamente al usuario y la proveeduría de bienes, y el motivo principal de esta problemática es por la falta de innovación y el uso provechoso de la tecnología que hoy en día nos ofrece muchos beneficios dentro de sus propias actividades. Lo que

conllevaría a encaminar positiva y eficazmente los servicios de atención hacia los ciudadanos, Con el único propósito de brindar un servicio de calidad y bienestar nacional.

Por ello, es importante hacer cambios culturales dentro de la administración pública, y pasar de una gestión estricta a normativas y procesos presupuestarios, a una gestión más activa y abierta, con el objetivo de obtener resultados encaminados al ciudadano, y siempre con igualdad de oportunidades y asegurando el acceso, transparencia y calidad en todos los servicios públicos.

De la misma manera, se evidencia en las labores estatales existe mucha burocracia, y es vulnerable para el desarrollo de las gestiones electrónicas y la simplificación administrativa gubernamental, se ha experimentado en ocasiones sobre las gestiones administrativas del Ministerio De La Producción la dilación de los tramites documentarios en lo que respecta a las solicitudes de los usuarios, ya que este proceso administrativo corresponde ser verificada por varias etapas, asimismo se procede al registro en varias oficinas y esperar las aceptaciones de los especialistas, conllevando y motivando a los usuarios a que desistan a sus solicitudes. Este sistema burocrático resulta ser insuficiente para lo que el usuario esperaba, ya que con tan solo imaginar el tiempo que se llevaría esperar, muchos de los tramites no se llegan a concretar, por que el usuario siente una escasa atención sobre su petición. Y muchas veces, estos procesos son negados, reflejando una imagen defectuosa sobre la gestión gubernamental, interponiendo indirectamente barras y trabas sobre el proceso de los tramites solicitados, lo que causa impedimento y dilación que perjudica los servicios al usuario.

Es importante mencionar el ahínco y el impulso para alcanzar un incremento sobre la inserción digital por parte del Ministerio de la Producción, se contempla la evolución, ya que están iniciando dar un gran paso a la digitalización documentaria mediante un nuevo sistema documentario basado en la firma digital, siendo este el soporte a la infraestructura documentaria, y lo más importante mencionar que se ha implementado mecanismos con miras a la inclusión digital, tal como es el “ Kit Digital” y el permiso de uso de contratos y pagos digitales en el cumplimiento y ejecución de las normas laborales.

Allauca (2017). Estudió el gobierno electrónico como principal herramienta para lograr transparencia dentro de la gestión pública en la Región Ancash (tesis doctoral) Universidad Nacional Federico Villarrea, con la intención de determinar la influencia entre el Gobierno Electrónico en la claridad de las funciones y trámites que se cumplen en la gestión pública a nivel local de la Región Ancash. La autora determina que el gobierno electrónico influye en la lucidez de los trámites realizados en la gestión del gobierno regional de Ancash, generando la rapidez y confianza de la atención al ciudadano de la región, para ello implica mucho la digitalización de los procedimientos gubernamentales, herramientas y equipos electrónicos, como el mayor acercamiento a los servicios de internet, y capacitación respecto a tecnología de información y comunicación.

Reynoso (2018), estudió la gestión de calidad y el gobierno electrónico como parte del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, estudio el autor intenta afirmar que un estado que realiza sus gestiones con calidad estará orientado a un gobierno electrónico como proceso de modernización del estado, y según su unidad de evaluación del tesista dentro del Órgano de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Al respecto, afirma que se necesita brindar de servicios de calidad para que se demuestre en su totalidad la intención de querer servir al usuario, haciendo mención la implementación e incorporación para el desarrollo electrónico en los gobiernos y facilitar el rápido acceso a la información y a la rapidez de sus trámites gubernamentales.

8. METODOLOGÍA

El presente estudio es una investigación básica, ya que, concuerda con Behar (2008) quien indicó que la investigación básica, se nombra como investigación pura, teórica, dogmática y fundamental. Caracterizándose por iniciar de un marco teórico y permanecer en dicho marco; la finalidad reside desde que formula nuevas teorías o modifica las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin compararlos con ningún aspecto práctico.

El diseño de la presente investigación es descriptivo correlacional, concordando con Carrasco (2007) pues indicó que este tipo de diseño es no experimental pues las variables no tienen manipulación y no tienen un grupo control ni grupo experimental. Se estudian los fenómenos de la realidad después de que ocurran. Y busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.

A través del software estadístico SPSS versión 23, en donde se tabularon los datos, se determinaron los rangos por variable, y las frecuencias por dimensiones. Así mismo, para estimar la distribución normal de las variables, y por tener una muestra de tamaño menor de 50, se realizó el test Shapiro-Wilk. La hipótesis se contrastó a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que nos permitió mostrar el nivel de correlación de las variables y sus dimensiones, requiriendo mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que se puedan ordenarse por rangos.

Posteriormente se realizó la discusión de los resultados, para ello se contrastó los resultados de los antecedentes y los resultados que se obtuvo en el proceso de esta investigación.

Con respecto a las conclusiones, estas fueron consideradas en base a la discusión de los resultados en relación al problema planteados, así mismo, el marco teórico y la hipótesis e hipótesis específicas, esto con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas y llegar a los objetivos propuesto en el presente estudio.

9. RESULTADOS

Tabla 1

Comparación de los resultados del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa

			Simplificación Administrativa			Total
			Deficiente	Regular	Óptimo	
Gobierno Electrónico	Deficiente	Recuento	8	5	0	13
		% del total	22,9%	14,3%	0,0%	37,1%
	Regular	Recuento	2	2	7	11
		% del total	5,7%	5,7%	20,0%	31,4%
	Óptimo	Recuento	2	7	2	11
		% del total	5,7%	20,0%	5,7%	31,4%
Total		Recuento	12	14	9	35
		% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%

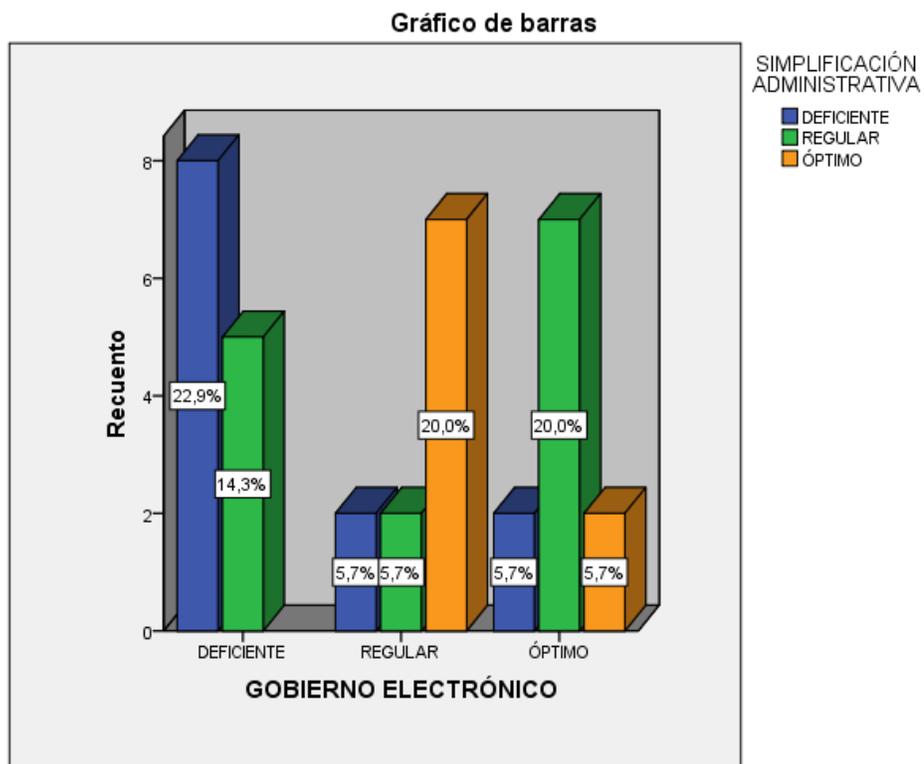


Figura 1: Diagrama de barras agrupadas de la Comparación del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa

Interpretación:

Según la tabla 13 y figura 8, cuando el gobierno electrónico dentro de la DGITDF del Ministerio de la Producción es Deficiente, la simplificación administrativa es deficiente en un 22,9%. Así mismo, cuando el gobierno electrónico dentro de la DGITDF del Ministerio de la Producción es regular, la simplificación administrativa dentro de esta dirección general es óptima en un 20%, y cuando el gobierno electrónico dentro de la DGITDF del Ministerio de la Producción es óptimo, la simplificación administrativa es regular en un 20%.

10. DISCUSIÓN

Los resultados y el análisis cuantitativo realizado en la presente investigación, demuestran existe una baja relación entre las variables con una significancia bilateral de $p=0,029 < 0,05$, donde solo el 37.14% manifiestan que el gobierno electrónico es deficiente mientras que un 34.29% indica que la Simplificación Administrativa es también deficiente en la DGITDF del Ministerio de la Producción Lima- 2019, lo que se puede afirmar que existe una proporcionalidad directa entre estas dos variables.

Al respecto Allauca (2017), afirma que el Gobierno Electrónico influye en la lucidez de los trámites realizados en la gestión del Gobierno Regional de Ancash. En cuanto a Reynoso (2018), afirmó que se necesita brindar de servicios de calidad para que se demuestre en su totalidad la intención de querer servir al usuario, haciendo mención la implementación e incorporación para el desarrollo electrónico en los gobiernos y facilitar el rápido acceso a la información y a la rapidez de sus trámites gubernamentales.

Para ambos casos, se concuerda con los autores, pues según el resultado de la presente investigación en la DGITDF del Ministerio de la Producción, la deficiente implementación del Gobierno Electrónico que expresan sus trabajadores, está relacionado con la deficiente Simplificación Administrativa, estando de acuerdo con la influencia de las variables que mencionan los autores.

11. CONCLUSIONES

- Primera:** Con respecto a la hipótesis general, se demuestra que existe una baja relación entre el Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,029.
- Segunda:** Con respecto a la primera hipótesis específica, se demuestra que no existe relación entre la Dimensión Externa y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,850.
- Tercera:** Con respecto a la segunda hipótesis específica, indicando que no existe correlación de la Dimensión Interna y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,063.
- Cuarta:** Con respecto a la tercera hipótesis específica, indicando que no existe relación entre la Dimensión Relacional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,074.
- Quinta:** Con respecto a la segunda hipótesis específica, indicando que existe relación entre la Dimensión Promocional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con un nivel de significancia bilateral de 0,029.

12. REFERENCIAS

- Allauca, J.W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Banco Continental (BBVA). (2017). *Perú Avances en digitalización*. *BBVA Research*, 58. Recuperado de <https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/peru-avances-en-digitalizacion/>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. *Shalom*. Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Reynoso, O. M. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. Recuperado de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- United Nations New York (ONU). (2018). *Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*. *Economic & Social Affairs*, 300.

DECLARACIÓN JURADA

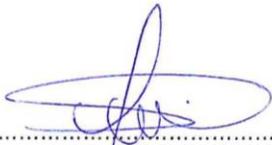
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, May Sue Rucoba Reategui, egresado (a) del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado (a) con DNI N° 46153182, con el artículo titulado "Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019".

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 28 de enero de 2020



.....
May Sue Rucoba Reategui
DNI N° 46153182



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Mgtr. Daniel Armando Cárdenas Canales, docente de la Escuela de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Lima Este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada:

"Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019", de la estudiante May Sue Rucoba Reategui, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, San Juan de Lurigancho 11 de enero del 2020.

Firma

Mgtr. Daniel Armando Cárdenas Canales

DNI: 07279236

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

"Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGTDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019"



David Acosta

PROYECTO DE INVESTIGACION

AUTORA:
Br. May. Susi Rucoba Kacayni
COR: E/090-0002-33965-3184

ASESOR:
Magr. Daniel Armando Córdova Cumbas
COR: D/000-0002-8033-41234

LÍNEA DE INVESTIGACION
Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ
2020

Resumen de competencias: X

23%

1 Respuestas correctas 8%

2 Respuestas incorrectas 7%

3 Respuestas correctas 1%

4 Respuestas incorrectas 1%

5 Respuestas correctas 1%

6 Respuestas incorrectas <1%

7 Respuestas correctas <1%

8 Respuestas incorrectas <1%

9 Respuestas correctas <1%

10 Respuestas incorrectas <1%

11 Respuestas correctas <1%

12 Respuestas incorrectas <1%

13 Respuestas correctas <1%

14 Respuestas incorrectas <1%

15 Respuestas correctas <1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: MAY SUE RUCOBA
REATEGUI.

INFORME TÍTULADO: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
DIGITDF DEL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN, LIMA - 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de enero del 2020

NOTA O MENCIÓN: 17 (diecisiete)



Mig AP

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN