



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad
regional, Apurímac, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Torres Bazan, Ruben (ORCID: 0000-0003-0307-5908)

ASESOR:

Dr. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto (ORCID: 0000-0001-6827-273X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por el don de la vida y por darme diariamente las fuerzas necesarias para seguir con esmero y dedicación mis estudios de maestría.

A mis padres Víctor y Julia y hermanos quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi novia, siendo la mayor motivación en mi vida encaminada al éxito, fue el ingrediente perfecto para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida, el poder haber culminado esta tesis con éxito, ser grato con esa persona que se preocupó por mí en cada momento y que siempre quiso lo mejor para mi porvenir.

Ruben.

Agradecimiento

A mi asesor, Dr. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto, por su gran apoyo, orientación, consejos y motivación para la culminación del informe de tesis.

Agradezco a todos los docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

A los colaboradores administrativos del Gobierno Regional de Apurímac que me dieron el permiso para la aplicación del instrumento de mi investigación relacionados con la simplificación administrativa y gobierno electrónico.

A los destacados maestros que evaluaron y validaron mis instrumentos de recojo de información.

Ruben

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Fiabilidad de los instrumentos	15
Tabla 2 Distribución sociodemográfica	17
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa	18
Tabla 4 Distribución de frecuencia de la variable gobierno electrónico	18
Tabla 5 Prueba de normalidad	20
Tabla 6 Correlación entre la simplificación administrativa y gobierno electrónico	20
Tabla 7 Correlaciones de las dimensiones de la simplificación administrativa y el gobierno electrónico	21
Tabla 8 Operacionalización de la variable Simplificación administrativa	38
Tabla 9 Operacionalización de la variable Gobierno electrónico	39

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	12

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y Modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de una entidad regional. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable simplificación administrativa estuvo conformado por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable gobierno electrónico por 32 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable gobierno electrónico, con un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.527^{**}$, con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva moderada.

Palabras claves: simplificación administrativa, gobierno electrónico, Estado.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and Modernization of the State. The objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and electronic government in a regional entity, Apurímac, 2021. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of workers from a regional entity. The sample consisted of 100 workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the administrative simplification variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the electronic government variable by 32 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the research determined that the administrative simplification variable is directly and significantly related to the electronic government variable, with a Spearman correlation coefficient $\rho = 0.527^{**}$, with a calculated p_value of 0.000, which allowed the verification of the proposed hypothesis. concluding that the relationship between the variables is moderately positive.

Keywords: administrative simplification, electronic government, State.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el gobierno electrónico es visto como innovación de servicios, participación ciudadana, mejora de las relaciones comunitarias, aplicación de tecnología, Internet y medios; por lo tanto, el gobierno es responsable de implementar políticas y medidas para crear resiliencia y ayudar a los más afectados en la consecución de las metas y logros del desarrollo sostenible para el 2030 en un enfoque de no dejar de lado a nadie fuera del desarrollo de e-gobierno (Kim y Chung, 2016).

No existe un marco claro para la enunciación de políticas públicas para el desarrollo del e-gobierno al gobierno digital, y no existe un proceso de medición del cumplimiento que permita a las entidades y países actuar correctamente. El ranking de las Naciones Unidas sobre e-gobierno, se calculó basado en tres índices: índice de servicios en línea, índice de telecomunicaciones e índice de capital humano; los resultados muestran el nivel mundial en 2018. Entre 193 países/regiones, Perú ocupa el puesto 77 con un promedio de 0,6461. Comparando años anteriores, hemos subido 4 lugares. A nivel Latinoamérica, ocupamos el puesto 13 entre 35 países, y nos mantenemos en la misma posición (Diéguez et al., 2015).

En cuanto las organizaciones públicas deben medirse y evaluarse para hacer frente al cumplimiento de las novedosas directivas nacionales de gobierno electrónico y para poder hacer frente a los nuevos desafíos que los métodos de gobierno digital plantean al público (Ali y Anwar, 2021). La tecnología de la información que es posible negociar el cambio de una gobernanza antigua a una mejor (Amuche et al., 2019). Esto nos brinda mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad, estos procesos y procedimientos sirven al proceso de información oportuna en la gestión y mejoran la fluidez de ejecución en la organización, con el propósito de ofrecer mejores servicios a las personas capacitadas (Chandio et al., 2017). Impacto en la adecuada toma de decisiones y la eficiencia operativa de la entidad (Díaz, 2017).

El Estado peruano ha emitido una serie de regulaciones al respecto, obligando a las entidades públicas a cumplir con las regulaciones de gobierno electrónico. De acuerdo con la Ley N° 27658 de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Nacional, el país peruano se encuentra en proceso de modernizar sus

diferentes situaciones, entidades, instituciones y procedimientos con el fin de mejorar la gestión pública y contribuir a fortalecer el estado de esta condición. que el país será el responsable de la expansión de programas de gobierno electrónico a nivel nacional, regional y local (Núñez, 2018).

El gobierno regional de Apurímac tiene un solo portal, que está diseñado para interactuar con los usuarios. Asimismo, brindan una serie de diferentes tipos de servicios que antes solo estaban disponibles en persona; ahora puedes realizar consultas a través de Internet; sin embargo, el gobierno electrónico de los gobiernos locales no es solo un portal municipal, sino también un medio administrativo, organizacional, procedimientos legales y técnicos y la estandarización de la estructura interna, el modo de operación, la ruta del proceso y el ajuste de hábitos. Nos permite comprender claramente la importancia de construir una ciudad inteligente y el valor de las tecnologías de la información y la comunicación para realizarla.

En ese sentido se expone la pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021? Siendo los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la dimensión procesos de simplificación administrativa, incorporación de las tecnologías de información, modelo de atención al ciudadano y el fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021?

Para la presente investigación se consideraron las siguientes: teórica, pues el conocimiento y la relación entre la simplificación administrativa y e-gobierno e se basa en un conjunto de métodos teóricos, enriqueciendo los resultados obtenidos y proporcionando así referencias para futuras investigaciones. En la práctica, esta investigación está respaldada por estudios de política publicados sobre la aplicación del gobierno electrónico en las actividades administrativas de las entidades regionales, y cuenta con las capacidades de gestión adecuadas en el desempeño de sus operaciones. Metodológico, la aplicación de técnicas de recolección de datos permite el análisis de información confiable de los trabajadores investigados y la comprensión de la realidad de las necesidades internas de la organización.

La investigación tendrá el propósito de: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. Los objetivos específicos respecto a las dimensiones de la variable son: Determinar la relación entre la dimensión procesos de simplificación administrativa; incorporación de las tecnologías de información, modelo de atención al ciudadano y el fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021

La hipótesis general planteada es: La simplificación administrativa se relaciona con el gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. Las hipótesis específicas respecto a las dimensiones de la variable son: La dimensión procesos de simplificación administrativa, incorporación de las tecnologías de información, modelo de atención al ciudadano y el fortalecimiento del proceso de simplificación se relaciona con el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales se cuentan con el trabajo realizado por Bueno (2019) cuyo propósito fue examinar el fenómeno de la simplificación administrativa de manera normativa y reflexiva, que corresponde al nivel exploratorio. La población se compone de los términos de la ley española. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la observación y el instrumento es la escala de observación. Su conclusión es que el ajuste de la naturaleza de la obligación normativa de la utilidad del método virtual responde directamente a la lógica normativa del grado producido por la intermediación de los dos planos básicos. En el contexto del formalismo jurídico dominado por la cadena normativa imperativa, la producción jurídica de principios y reglas, regulaciones, normas, autorizaciones, etc., este juega un papel en él, encontrando la primera dimensión constitucional en el art. 105.c) donde señala que el sistema constitucional español sirve de marco legalizado para la cooperación y el contacto de la administración pública.

Lizardo (2018) en su trabajo de investigación e-gobierno y la percepción de la corrupción. Un estudio comparativo de las relaciones entre países latinoamericanos. El propósito fue determinar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico, recolectando información de 18 países de América Latina, y se encontró que el gobierno electrónico explicaba el 38.8% de las diferencias en la percepción de la corrupción entre los países de América Latina, y el coeficiente de correlación de las variables de investigación es 0,623, por lo que se concluye que se deben considerar diferentes teorías de gobierno electrónico para medir cuantitativamente el estado, la democracia, la ciudadanía y la rendición de cuentas de los entes públicos .

Contamos con Naser, et al. (2017) quienes estudiaron sobre gobierno abierto a Estado Abierto en Latinoamérica y el Caribe, cuyo objetivo principal es explicar cómo el e-gobierno puede reforzar las entidades y prácticas de gestión y administración pública. Dando como conclusión que hay avances importantes en la mejora de las políticas, planes y proyectos públicos, el avance de la modernización nacional, el fortalecimiento de los marcos de evaluación, transparencia y rendición de cuentas y la apertura del gobierno. Aclarar las políticas y estrategias en materia

de políticas de transparencia, acceso a la información y datos abiertos, al tiempo que permite una mejor responsabilización de las cuentas públicas y una mayor participación ciudadana.

Por su parte, Writz et al. (2016) analizaron el uso de herramientas proporcionadas por el gobierno electrónico, evaluaron empíricamente el uso de modelos de gobierno electrónico que se enfocan en la informatización, asimismo, en sus cuatro dimensiones, la utilidad de la información, el conocimiento de la información y la facilidad de navegación como estándares relevantes basados en la percepción de los usuarios sobre el desempeño de la información, se puede concluir que la transparencia del interés de los ciudadanos en la información está determinada por la información que se proporciona mediante el uso adecuado de la misma.

En los antecedentes nacional en la investigación de Rucoba (2020) acerca de gobierno electrónico y simplificación administrativa en una entidad pública. la investigación descriptiva relacionada, métodos cuantitativos, tipos básicos. Fueron 35 trabajadores, que realizaron el cuestionario. según resultados obtenidos se indica que el 37,14% de los servidores indicaron que la implementación del gobierno electrónico no fue efectiva, y el 40% dijo que la simplificación administrativa se implementó con regular frecuencia. Demostrando que la dependencia entre las variables es baja y significativa.

En la investigación de Vélez (2020) cuya finalidad fue establecer el vínculo de los documentos electrónicos en la gestión administrativa. Se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, básica, transversal no experimental, correlación-causal y encuesta como herramienta, los resultados indicaron que el 45% de la percepción del documento electrónico es regular y la gestión administrativa es regular con un 48,9%. De igual forma, los documentos electrónicos afectan significativamente la gestión administrativa de la entidad.

Asimismo, la indagación realizada por Letona (2020) acerca del gobierno electrónico y participación ciudadana en las entidades públicas, el objetivo es establecer el vínculo entre sus variables y sus dimensiones. El método usado en la investigación es un método deductivo hipotético, que tiene un nivel de investigación descriptiva y tiene los tipos básicos de investigación relacionada, el método se

desarrolla a través de métodos cuantitativos, diseños no experimentales y cortes transversales. La encuesta estuvo compuesta por 120 colaboradores. El resultado de la investigación indico que las variables estaban en un nivel regular, y a su vez un coeficiente $\rho=650$, el cual concluyó que hay un relación entre ambas variables.

Por su parte, Reynoso (2018) cuyo propósito es establecer el vínculo entre la gestión de la calidad y el e-gobierno. El estudio se desarrolla bajo el diseño de investigación descriptiva relevante, métodos cuantitativos, tipos básicos y métodos de investigación deductivos hipotéticos. La técnica utilizada es una encuesta y las herramientas utilizadas son dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 66,4% de los individuos dijeron que la gestión de la calidad se implementó incorrectamente y el 67,3% de las personas dijeron que el gobierno electrónico se implementó incorrectamente. También muestra que en el procedimiento de modernización del OEFA existe una relación positiva entre las variables (Rho Spearman 0,72 **).

En el trabajo de Allauca (2017) cuyo objetivo es determinar el impacto del e-gobierno en la claridad de los funcionamientos y operaciones que realiza la gestión pública. Trabajó bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo-explicativo; de diseño es no experimental. La población cuenta con 135 trabajadores. Las encuestas son técnicas usadas con el fin de recopilar datos; cuestionarios. Los resultados manifiestan que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es del 83%. La conclusión es que el e-gobierno ha afectado la claridad de los trámites administrativos, y generado la celeridad y confianza de los ciudadanos de la región, ya que se hace uso de la digitalización de muchos procesos.

En cuanto a la fundamentación vinculadas a la simplificación administrativa se realizó en función a la metodología brindada por la Secretaría de Gestión Pública del Perú (2015), Su objetivo es brindar orientación a las organizaciones públicas para reducir los procedimientos administrativos que utilizan sistemas estándar en un sentido integral. El cumplimiento de los procedimientos establecidos reglamentariamente hace que los viajes, esperas y gastos no siempre sean razonables. Por tanto, se pueden eliminar, reducir o simplificar procedimientos innecesarios, repetitivos o particularmente complicados. El gobierno está comprometido con reducir la burocracia innecesaria y mejorar la eficiencia, e invita

a ciudadanos y empresas a participar en políticas que reduzcan las cargas administrativas.

La simplificación administrativa es una toma de decisiones proactiva y política, es necesario establecer un sistema de supervisión especial en su diseño para reducir los obstáculos, obstáculos y costos que dificultan la interacción entre los ciudadanos y las entidades económicas con el fin de mejorar la eficiencia social (Matei y Chesaru, 2015).

De acuerdo con Muñoz (2011) desde hace más de dos décadas, el desarrollo del proceso de reforma institucional tiene como objetivo focalizar los procedimientos y procedimientos administrativos con el fin de brindar servicios eficientes y efectivos a un costo razonable, y que éstos estén enfocados en la población. De acuerdo con el Decreto No. 007/2011-PCM, la simplificación administrativa es la eliminación de los requisitos y trámites procesales que las entidades públicas brindan a los ciudadanos.

De igual forma, Lindlye (2016) señaló En los últimos años de legislación, la simplificación administrativa se ha incorporado al marco general de los procedimientos normativos generales, convirtiendo su innovación en inercia burocrática. De hecho, siempre se ha enfocado en los costos de transacción asociados a las entidades económicas; y, la capacidad y posibilidad de quienes deben aceptar denuncias sobre los servicios prestados y estar atentos a los trámites administrativos, su actuación más concentrada se denomina El texto único de las TUPA. se han reducido los trámites administrativos.

Asimismo, Molina (2016) apunta a mejoras en la normativa de procesos que repercuten negativamente en la relación entre la gestión y la gestión. La palabra simplificación es equivalente a la acción y efecto de simplificación, simplificación es hacerla más fácil, o más simple o menos compleja. Para López (2015) se trata de un proceso mediante el cual se busca eliminar necesidades (requisitos) y trámites que se consideren innecesarios en los trámites que se brindan a la ciudadanía (cuando pasa por unidades orgánicas que no producen valor agregado), además de determinar el equipamiento, los recursos humanos y la infraestructura esenciales a fin de cubrir las demandas de la ciudadanía.

Respecto a las dimensiones de la simplificación se planteó lo estipulado por el Plan nacional de la simplificación administrativa según el R.M. N°048-PCM (2013) donde aprueba tres pautas las cuales son:

Como primera dimensión está los procesos de simplificación administrativa, se refiere a crear y efectuar metodologías y mecanismos, para ayudar a perfeccionar los operaciones y servicios administrativos y elimina los procedimientos y servicios innecesarios. Implementar métodos simplificados y métodos de costos para los procedimientos y servicios administrativos. Igualmente se implementa el sistema de trámite único a nivel nacional, y así adoptar procedimientos administrativos y modelos de servicio comunes en las entidades públicas. Realiza actividades anuales para eliminar procedimientos innecesarios.

Asimismo, como segunda dimensión se tiene a la incorporación de las tecnologías de información, se refiere la difusión de los materiales informáticos estandarizados, programaciones en línea y la reciprocidad de información entre gobiernos. Además de la utilización de las firmas digitales y archivos electrónicos en los procedimientos y trámites administrativos más necesarios a la plataforma de interoperabilidad del Estado peruano.

En cuanto a la tercera dimensión está el modelo de atención al ciudadano, se refiere a cuando se brinda una atención adecuada a las personas, se puede posicionar en sus mentes, lo que afectará sus resultados finales. Porque cada persona que maneja los procedimientos por su cuenta requiere ser tratado educadamente y recibir servicios de alta calidad al pasar por los procedimientos.

Y finalmente está la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, Fortalecer las instituciones y entidades con capacidades de simplificación administrativa. Fortalecer las unidades de implementación del plan nacional de simplificación administrativa en las entidades públicas.

En cuanto la variable gobierno electrónico, es importante mencionar las siguientes teorías que la fundamenta, la Teoría Política del pluralismo, en conformidad con Villoria y Ramírez (2013) la teoría de pluralismo de valores existe un número considerable de inconvenientes en la instauración de modelos de e-gobierno en la gestión de naciones democráticas lo que provoca que se presenten

todo el tiempo tensiones y resistencias esto supone que no se consiga aumentar el valor sin evitar maximizarla.

La teoría general del sistema, su liberación se atribuye a Ludwig von Bertalanfi esta teoría es una forma sistemática y científica de abordar y representar la realidad, así como una forma de estimular prácticas de trabajo interdisciplinario. Como paradigma científico, TGS se caracteriza por sus perspectivas holísticas e integrales, entre las que destacan las relaciones y colecciones derivadas de ellas. Como práctica, TGS proporciona un entorno adecuado para las relaciones mutuas y la comunicación fructífera entre expertos y profesionales (Alvarenga et al., 2020).

Teoría conexionista: La perspectiva conexionista tiene como objetivo estudiar los niveles de subsímbolos detrás del formalismo avanzado (como el esquema, el sistema de producción, etc.) utilizado por los paradigmas cognitivos. Los conexionistas creen que la representación psicológica no puede explicarse completamente recurriendo a la analogía con las características computacionales de las máquinas de Turing-von Neumann. Contrariamente al método clásico de la proposición simbólica, afirman que el conocimiento no se puede localizar porque no se almacena como tal conocimiento (Zapata, 2015).

La teoría de la sabiduría colectiva de Lévy, se refiere Pierre que la sabiduría colectiva se distribuye en todas partes, se valora constantemente y se coordina en tiempo real. Puede movilizar eficazmente la competencia. El objetivo de la sabiduría colectiva es el reconocimiento de las personas y el enriquecimiento mutuo (Ferrer, 2015).

Asimismo la PCM (2014) conceptualizó el gobierno electrónico como el avance de la plena utilización de las TIC en las instituciones públicas nacionales peruanas para incrementar la transparencia de la información y la prestación de servicios públicos; luego se formuló la Ley N ° 30823 (2018) y el D.L N ° 1412, en donde se instauran las directivas para para facilitar a los entes a desarrollar su plan de gobierno digital, el cual tiene que ser implementado optimizando la utilización de los recursos y la población y los servicios que se les brindan como fin público.

Por otra parte, gobierno electrónico se refiere al uso de las tic de una forma valiosa herramienta a fin de establecer un administración suficiente y claro para

conseguir una comunidad centralizada e informatizada. Mediante una plataforma digital en base a la información procesada de manera independiente por toda empresa, la ciudadanía puede crear, analizar, gestionar, procesar y compartir dicha información, creando de esta forma conocimiento con la finalidad de optimizar el desarrollo sostenible y las condiciones de vida de los ciudadanos (Antoni et al., 2018).

Asimismo, Alryalat et al. (2017) indicaron que la tecnología de e-gobierno desempeña un rol muy valioso y productivo en la gestión nacional, optimizando la eficiencia y eficacia del personal, propiciando que la ciudadanía sea beneficiaria y ofreciendo las óptimas resoluciones. De acuerdo con sus diferentes requisitos, estos requisitos se pueden completar en línea o en tiempo real, como impuestos, requisitos de certificación, nombramientos o admisiones académicas relacionadas con diversas entidades públicas como municipios, gobiernos locales y departamentos gubernamentales.

Por su parte Kamolov y Kosntantinova (2017) señala que el e-gobierno trasciende la información organizacional es encontrar obstáculos y resistencias para implementarlos. Estos obstáculos pueden ser de diverso tipo, sociales, corporativos, estandarizados, procedimentales, interorganizacionales, infraestructura, recurso, porque el gobierno El desarrollo de la electrónica del proyecto Es ante todo una cuestión política, voluntad, prioridad de actuación y liderazgo, no sólo una cuestión técnica (Salavopoulos et al., 2016).

En cuanto a Naser (2019) es una constante invención en los servicios, una mayor presencia de los ciudadanos y en estilo de gobernar utilizando la tecnología, el internet, los medios de comunicación en la transformación de la dinámica interna y externa. A su vez Líppez y García (2016) señalan que está relacionado con todas las actividades que se basan en las modernas tecnologías, particularmente el internet, que el Estado utiliza para brindar mejores servicios a los ciudadanos, con una gestión más eficiente y transparente.

Al igual que Barragán y Guevara (2016) quienes lo consideran como el estudio y utilización de las Tics a la marcha del sector estatal, con el fin de acrecentar la validez, la transparencia y la actuación de la ciudadanía. Esta

definición hace notar como elemento de apoyo a las TIC en el desarrollo del gobierno (Muthuselvi y Ramganes, 2017).

Continuando esta línea de pensamiento, el e-gobierno en conformidad con De Armas y de Armas (2011) enfatizan cuatro (4) dimensiones básicas: la Dimensión externa: Se relaciona con la prestación de servicios y la capacidad de nuevos canales de información y comunicación para relacionarse con la ciudadanía a través correo electrónico, foros, el chat o la votación online.

La dimensión Interna: destaca el papel de las administraciones locales en el uso de las TIC para mejorar su funcionamiento interno, lo que inevitablemente repercutirá en la mayor eficiencia de sus acciones.

En ese sentido la dimensión relacional: se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para promover la relación entre los departamentos de la administración pública local y aquellas entidades públicas o privadas que tienen un contacto más frecuente y cercano con ellos (Baquerizo y Guevara, 2016).

En la dimensión Promocional: enfatiza las actividades destinadas a mejorar la cohesión social promoviendo el uso de las TIC por parte de los ciudadanos, más allá o Reducir la brecha digital entre empresas y otros agentes sociales (D. L. N°1412, 2018).

III. METODOLOGÍA

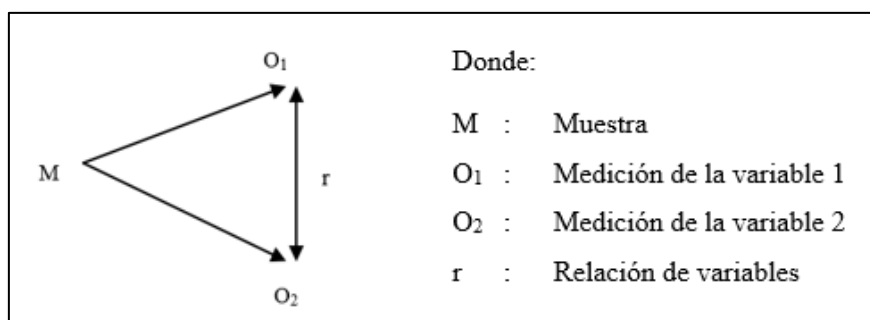
3.1. Tipo y diseño de investigación

Según el tipo de investigación básica, debido a que se forma una institución teórica, se puede incrementar la comprensión de las variables. Asimismo, el método de investigación es cuantitativo porque utiliza estadísticas de medición y prueba de hipótesis para realizar el análisis correspondiente y la recopilación de información (Hernández et al., 2017b).

La investigación es no experimental, es la experiencia y la búsqueda sistemática de variables independientes que los científicos no pueden controlar directamente porque su desempeño ya ha ocurrido o porque son inherentemente inmanejables. En ausencia de una intervención directa, la relación entre las variables se infiere de los cambios que la acompañan en las variables independientes y dependientes. Es transversal porque los datos se recogen en un tiempo determinado, solo se describir y analiza las variables en un tiempo preciso. Es correlacional porque describe y determina las relaciones entre ambas variables (Hernández et al., 2017b).

Figura 1.

Esquema del diseño



3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Simplificación administrativa

Definición conceptual. La simplificación administrativa es un proceso diseñado para eliminar requisitos y procedimientos innecesarios en el proceso administrativo, como requisitos y / o pasos de procesamiento, con el fin de mejorar la calidad del servicio. (PCM, 2013).

Definición operacional

La Simplificación administrativa por su naturaleza es cualitativa, ordinal politómica y categórica. Se empleó un cuestionario con 20 ítems, distribuidos en sus cuatros dimensiones, además se establecieron tres niveles: Avanzado [75 - 100], Intermedio [47 - 74] y Básico [20 - 46], tal cual se muestra en el anexo 2.

3.2.2. Gobierno electrónico

Definición conceptual: La variable Gobierno electrónico trata del uso de herramienta digitales fundamentales para un administración correcto y transparente, con la finalidad de ser una sociedad informatizada, mediante las plataformas web de cada entidad (Antoni et al., 2018).

Definición operacional

Por su naturaleza la variable gobierno electrónico es cualitativa, ordinal, categórica y policotómica, se utilizó un cuestionario de 32 ítems divididos entre sus cuatros dimensiones, además se fijaron tres niveles: Eficiente [32 - 74], Regular [75 - 118] y Deficiente [119 - 160], tal como se presenta en el anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se entiende por población a un conjunto de temas o elementos con características comunes. Realizar investigación estadística sobre este grupo para sacar conclusiones (Hernández et al., 2017a). El presente estudio comprende a los 434 trabajadores de una entidad regional.

Frente a las medidas sanitarias por Covid_19 tomadas por el gobierno, se encuestó a 100 trabajadores. Según Hernández et al. (2017a) es un conjunto de objetos, personas o cosa que son seleccionados al azar, que se utiliza para investigar, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Hernández et al., 2017a) se utilizan técnicas de encuesta para recolectar datos para su procesamiento y análisis. En este estudio, se utilizaron técnicas de encuesta para cada variable. Según Eyisi (2016) la investigación es un procedimiento que se lleva a cabo en el método de investigación de muestras, en

el cual se aplican herramientas de recolección de datos, consistente en un conjunto de preguntas o reactivos, y su propósito es recolectar información fáctica sobre una determinada muestra.

Instrumentos

Se utilizó dos cuestionarios. En el caso de la simplificación administrativa se trabajó de acuerdo a la R.M. No. 048-2013-PCM, además constaba de 20 ítems divididos en sus cuatro dimensiones: 6 ítems para la dimensión proceso de simplificación administrativa, 6 ítems en la dimensión incorporación de tecnologías de la información, otros 4 ítems en la dimensión modelo de atención al ciudadano. y finalmente 4 ítems para la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.

En cuanto la variable gobierno electrónico se aplicó un cuestionario basado en De Armas y de Armas (2011), el cual estuvo conformado por 32 ítems distribuidos entre sus dimensiones: 12 ítems para la dimensión externa, 8 ítems para la dimensión Interna, 6 ítems en la dimensión relacional y 6 ítems en la dimensión promocional, asimismo, se determinaron tres niveles: Eficiente, Regular y Deficiente. (Véase anexo).

La validez se refiere a la firmeza o seguridad del comportamiento y las condiciones necesarias para su durabilidad, eficacia y autenticidad (Hernández et al., 2017a). Mediante la prueba de experto se realizó la validez de contenido. (Ver anexo 4. Certificados de validación). La confiabilidad es la precisión y exactitud de la confianza de un procedimiento de medición (Hernández et al., 2017a). Para este resultado el cuestionario fue sometido a un proceso de confiabilidad, para ello se aplicó a un grupo piloto de 20 colaboradores, mediante la prueba Alfa de Cronbach. La confiabilidad obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1
Fiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Simplificación administrativa	0.955	20
Gobierno electrónico	0.942	32

Los coeficientes obtenidos mediante Alfa de Cronbach para los cuestionarios evaluados fueron 0.955 y 0.942 respectivamente, lo cual indica que ambos cuestionarios son confiables según como se presenta en el anexo 5.

3.5. Procedimiento

Para la recopilación de la información se solicitó consentimiento al gerente de la entidad para aplicar los cuestionarios en los colaboradores de la entidad. Del mismo modo, se informó a la autoridad competente la finalidad de la investigación, se requirió que los trabajadores participen voluntariamente. La recopilación de la información se realizó virtualmente por medio de formularios de Google, remitidos a los colaboradores los cuales indicaron estar de acuerdo en la participación del proceso. Las respuestas del cuestionario fueron almacenadas en una hoja de cálculo de Google Drive, la cual se efectuó su descarga con el fin de analizarla. Y a partir de esta información se generó una base de datos en Excel, y la evaluación estadística también se realizó en la versión SPSS 25. Con el apoyo de esta aplicación y de la hoja de cálculo excel, se diseñaron las tablas y gráficos, se interpretó, analizó y se discutió los valores inferidos y descriptivos de las variables. Posteriormente, de acuerdo a los objetivos marcados, se extrajeron conclusiones y recomendaciones, y finalmente se conforma el informe de investigación, el cual se somete a revisión y aprobación.

3.6. Método de análisis de datos

Se ejecutaron dos tipos de análisis: descriptivo, se organizó la base de datos de la información recopilada y se realizó un análisis descriptivo, ordenando los datos según escalas establecidas, y presentarlos en forma de gráficos estadísticos y tablas de frecuencia (Curtis et al, 2016). Para verificar la hipótesis se utilizó el análisis de inferencia, en el cual se aplicó la prueba de inferencia rho de Spearman

para determinar el tipo de correlación entre variables (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se aplicará la prueba de Kolmogorov-Smirnoff (K-S) para comprobar si dos muestras diferentes siguen la misma distribución (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Por la naturaleza de la indagación, este trabajo sigue un comportamiento investigador responsable, aplicando principios éticos (confidencialidad, no malicia, benevolencia, autonomía) y respetando la autoría de la fuente consultada y el seguimiento de las normas APA.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 2

Distribución sociodemográfica

		<i>f</i>	%
Género	Masculino	58	58.0%
	Femenino	42	42.0%
	Total	100	100.0%
Condición laboral	Nombrado	18	18.0%
	Contratado	62	62.0%
	CAS	20	20.0%
	Total	100	100.0%
Nivel educativo alcanzado	Secundaria	3	3.0%
	Superior técnica	10	10.0%
	Superior universitaria	60	60.0%
	Posgrado	27	27.0%
	Total	100	100.0%
Tiempo de servicio	De 1 a 5 años	58	58.0%
	De 6 a 10 años	30	30.0%
	11 años a más	12	12.0%
	Total	100	100.0%

Nota: Resultados según encuesta aplicada

En la tabla 2, se aprecia que los resultados sociodemográficos de los encuestados. Donde se observa que: Respecto a Género, observamos que el 58.0% pertenece al género masculino y el 42.0% pertenece al género femenino. En cuanto a la condición laboral, observamos que el 62.0% de los trabajadores se encuentran contratados, el 20.0% en CAS y el 18.0% se encuentra nombrados. Respecto a Nivel educativo alcanzado, se observa que de los encuestados el 60.0% tiene una educación superior universitaria, el 27.0% cursó posgrado, seguido por el 10.0% quienes cuentan con educación superior técnica y solo el 3.0% cursó secundaria. En cuanto a tiempo de servicio, se observa que de los encuestados el 58.0% cuenta con 1 a 5 años de servicio, seguidos del 30.0% que cuenta con 6 a 10 años de servicio y finalmente el 12.0% cuenta con 11 a más años de servicio.

Tabla 3*Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa*

Niveles	Variable simplificación administrativa		D1. Procesos de simplificación administrativa		D2. Incorporación de las tecnologías de la información		D3. Modelo de atención al ciudadano		D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	
Básico	10	10.0%	3	3.0%	14	14.0%	16	16.0%	20	20.0%
Intermedio	63	63.0%	59	59.0%	58	58.0%	59	59.0%	51	51.0%
Avanzado	27	27.0%	38	38.0%	28	28.0%	25	25.0%	29	29.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

Nota: Resultados según encuesta aplicada

Según los resultados presentados en la Tabla 3, se visualiza los resultados descriptivos alcanzados a partir de las percepciones de los servidores de la entidad, donde la simplificación administrativa es considerado en un nivel intermedio por el 63.0% de los encuestados, en un nivel avanzado por el 27.0% de los trabajadores y solo un 10.0% considera que se encuentra en un nivel básico. En cuanto a las dimensiones se observa que:

Respecto a la Dimensión 1: el 59.0% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel intermedio, seguidos por el nivel avanzado de 38.0% y solo un reducido porcentaje de 3.0% considera que el nivel es básico. Asimismo, la dimensión 2, el 58.0% de los servidores considera que se encuentra en nivel intermedio, seguidos por el nivel avanzado de 28.0% y un 14.0% considera que el nivel es básico.

En la Dimensión 3, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel intermedio de 59.0%, seguidos por el nivel avanzado de 25.0% y el 16.0% considera que el nivel es básico. En la Dimensión 4, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel intermedio de 51.0%, seguidos por el nivel avanzado de 29.0% y el 20.0% considera que el nivel es básico.

Tabla 4*Distribución de frecuencia de la variable gobierno electrónico*

Niveles	Variable gobierno electrónico		D1. Externa		D2. Interna		D3. Relacional		D4. promocional	
Deficiente	9	9.0%	9	9.0%	9	9.0%	5	5.0%	14	14.0%
Regular	50	50.0%	53	53.0%	55	55.0%	40	40.0%	38	38.0%
Eficiente	41	41.0%	38	38.0%	36	36.0%	55	55.0%	48	48.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

Nota: *Resultados según encuesta aplicada*

La Tabla 3, se precisa respecto a los resultados descriptivos conseguidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad, donde el gobierno electrónico es considerado en un nivel regular por el 50% de los encuestados, en un nivel eficiente por el 41% de los trabajadores y solo un 9% considera que se encuentra en un nivel deficiente. En cuanto a las dimensiones se observa que:

Respecto a la Dimensión 1: Externa, el 53% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel regular, seguidos por el nivel eficiente de 38% y solo un reducido porcentaje de 9% considera que el nivel es deficiente. En cuanto a la Dimensión 2: Interna, el 55% de los trabajadores considera que se encuentra en nivel regular, seguidos por el nivel eficiente de 36% y solo un reducido porcentaje de 9% considera que el nivel es deficiente.

En la Dimensión 3: Relacional, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel regular de 40%, seguidos por el nivel eficiente de 55% y el bajo porcentaje de 4.8% considera que el nivel es deficiente. En la Dimensión 4: Promocional, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel regular de 38%, seguidos por el nivel eficiente de 48% y el porcentaje de 14% considera que el nivel es deficiente

4.1. Análisis inferencial

Para la selección de la prueba estadística, se realizó la prueba de normalidad para determinar el cumplimiento del criterio requerido para datos paramétricos. El análisis estadístico se consideraron los supuestos: $\alpha = 0.05$ (5%) y un $p_valor < 0.05$ produce el rechazo de H_0 .

Tabla 5*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable simplificación administrativa	.083	100	.083
Variable gobierno electrónico	.092	100	.036

Nota: *Resultados según encuesta aplicada*

La estadística de la prueba de normalidad corresponde a Kolmogorov-Smirnov^a dado que $n=100$; donde la variable 1 simplificación administrativa obtuvo un $p_valor = 0.083 > 0.05$ lo cual indica que los datos no se ajustan a una distribución normal. Puesto que no se cumple con el criterio de normalidad, los datos son no paramétricos. Estos hallazgos permiten concluir que el estadístico a utilizar para establecer la relación entre las variables es rho de Spearman que corresponde a las pruebas no paramétricas.

Prueba de hipótesis general

Tabla 6

Correlación entre la simplificación administrativa y gobierno electrónico

		Variable gobierno electrónico
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	.527**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según el procesamiento de los datos recogidos la tabla 6 indica que las variables tienen una relación significativa ($p_valor=0.000 < 0.05$) y el coeficiente rho = 0.527 señala que la relación es moderada y positiva, donde a mayores niveles de simplificación administrativa, mayores niveles de gobierno electrónico.

Hipótesis específicas

Tabla 7

Correlaciones de las dimensiones de la simplificación administrativa y el gobierno electrónico

		Variable gobierno electrónico	
Rho de Spearman	Dimensión 1: Procesos de simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,370**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	100
	Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de la información	Coeficiente de correlación	,432**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	100
	Dimensión 3: Modelo de atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,506**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	100
	Dimensión 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	Coeficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	100

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Prueba de hipótesis específica 1

La correlación obtenida según la tabla 7 donde señala que la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.370$, determinando que la correlación entre ambas es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento del proceso de simplificación administrativa produce un incremento en la variable.

Prueba de hipótesis específica 2

La correlación obtenida según la tabla 7 donde señala que la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.432$, determinando que la relación entre ambas es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento en la incorporación de las tecnologías de la información produce un incremento en la variable gobierno electrónico

Prueba de hipótesis específica 3

La correlación obtenida según la tabla 7 donde señala que la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.506$, determinando que la relación entre ambas es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento del modelo de atención al ciudadano produce un incremento en la variable gobierno electrónico

Prueba de hipótesis específica 4

La correlación obtenida según la tabla 7 donde señala que la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.610$, determinando que la relación entre ambas es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento del fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa produce un incremento en la variable gobierno electrónico

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general del presente estudio fue: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. En la tabla 6, la correlación obtenida de la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.527$, señalando que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa. Asimismo, la tabla 3, señala que los resultados descriptivos logrados a partir de las percepciones de los servidores de la entidad, donde la simplificación administrativa es considerado en un nivel intermedio por el 63.0% de los encuestados, en un nivel avanzado por el 27.0% de los trabajadores y solo un 10.0% considera que se encuentra en un nivel básico.

Dichos resultados se asemejan a los encontrados por el estudio de Bueno (2019) cuyo propósito fue examinar el fenómeno de la simplificación administrativa de manera normativa y reflexiva, que corresponde al nivel exploratorio. Su conclusión es que el ajuste de la naturaleza de la obligación normativa de la utilidad del método virtual responde directamente a la lógica normativa del grado producido por la intermediación de los dos planos básicos. En el contexto del formalismo jurídico dominado por la cadena normativa imperativa, la producción jurídica de principios y reglas, regulaciones, normas, autorizaciones, etc., este juega un papel en él, encontrando la primera dimensión constitucional en el art. 105.c) donde señala que el sistema constitucional español sirve de marco legalizado para la cooperación y el contacto de la administración pública.

Asimismo, existe semejanza con los resultados del estudio de Rucoba (2020) acerca de gobierno electrónico y Simplificación Administrativa en una entidad pública. Los resultados obtenidos muestran que el 37,14% de los trabajadores indicaron que la implementación del gobierno electrónico no fue efectiva, y el 40% dijo que la simplificación administrativa se implementó con regular frecuencia. Demostrando que la relación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa es baja y la significancia bilateral es $p = 0.029 < 0.05$.

Tomando en cuenta a Molina (2016), señaló que la simplificación administrativa no es solo la simplificación de los procedimientos en el proceso, también significa cambios culturales cuando se aplica correctamente, y también

significa garantizar que la agencia continúe trabajando para reducir las barreras regulatorias. De igual manera, el propósito de la simplificación administrativa es lograr que el gobierno, en especial el área administrativa nacional, esté orientado hacia el logro de su propósito, esto está a disposición de los usuarios, por otro lado, lograr la satisfacción universal es siempre un lema. El país debe poner a las personas primero, no al revés.

En la hipótesis 1, la correlación obtenida de la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.370$, determinando que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento en la dimensión procesos de simplificación administrativa produce un incremento en la variable. Los resultados tienen parecidos a los obtenidos por Lizardo (2018) en su trabajo de investigación e-gobierno y la percepción de la corrupción. Recolectando información de 18 países de América Latina, y se encontró que el gobierno electrónico explicaba el 38.8% de las diferencias en la percepción de la corrupción entre los países de América Latina, y el coeficiente de correlación de las variables de investigación es 0,623, por lo que se concluye que se deben considerar diferentes teorías de gobierno electrónico para medir cuantitativamente el estado, la democracia, la ciudadanía y la rendición de cuentas de los entes públicos.

Además de tener semejanza a la investigación de Vélez (2020) cuya finalidad fue establecer el impacto de los documentos electrónicos en la gestión administrativa. Los resultados indicaron que la percepción del documento electrónico es regular en un 45,8% y la gestión administrativa es regular con un 48,9%. De igual forma, los documentos electrónicos afectan significativamente la gestión administrativa de la entidad, el p-valor obtenido es igual a 0,000 y menor a 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable de otra.

En la hipótesis 2 la correlación obtenida según como se muestra en la tabla 7, donde indica que la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.432$, determinando que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento en la dimensión incorporación de las tecnologías de la información produce un incremento en la

variable gobierno electrónico. Tienen semejanza con los resultados de la investigación de Naser, et al. (2017) quienes estudiaron sobre gobierno abierto a Estado Abierto en Latinoamérica y el Caribe, cuyo objetivo principal es explicar cómo el e-gobierno puede reforzar las entidades y prácticas de gestión y administración pública. Se han logrado avances importantes en la mejora de las políticas, planes y proyectos públicos, el avance de la modernización nacional, el fortalecimiento de los marcos de evaluación, transparencia y rendición de cuentas y la apertura del gobierno. Aclarar las políticas y estrategias en materia de políticas de transparencia, acceso a la información y datos abiertos, al tiempo que permite una mejor responsabilización de las cuentas públicas y una mayor participación ciudadana.

También, se parecen a los resultados obtenidos por el estudio de Letona (2020) acerca del gobierno electrónico y participación ciudadana en las entidades públicas, el objetivo es establecer el vínculo entre sus variables y sus dimensiones. Los resultados muestran que la percepción de quienes gestionan diariamente el acceso a la información se puede obtener mediante la aplicación de tecnología y otros medios, debiendo prestarse la debida atención a los requerimientos de los ciudadanos, frente a los supuestos basados en los datos estadísticos aplicados. Con el coeficiente de correlación de Rho Spearman, un coeficiente que da el mismo nivel de correlación que 0, 650 se considera un promedio positivo. Concluyendo que predominó el nivel medio y que ambas variables se relacionan.

En la hipótesis 3, la correlación obtenida de la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.506$, determinando que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento en la dimensión modelo de atención al ciudadano produce un incremento en la variable gobierno electrónico. Teniendo semejanza a los resultados del estudio de Writz et al. (2016) donde analizaron el uso de herramientas proporcionadas por el gobierno electrónico, evaluaron empíricamente el uso de modelos de gobierno electrónico que se enfocan en la informatización. Concluyendo que la transparencia del interés de los ciudadanos en la información está determinada por la información que se proporciona mediante el uso adecuado de la misma. Asimismo, los resultados se parecen a los obtenidos mediante la

investigación de Reynoso (2018) cuyo propósito es establecer el vínculo entre la gestión de la calidad y el gobierno electrónico. Los resultados mostraron que el 66,4% de los individuos dijeron que la gestión de la calidad se implementó incorrectamente y el 67,3% de las personas dijeron que el gobierno electrónico se implementó incorrectamente. También muestra que en el procedimiento de modernización del OEFA existe una relación positiva entre las variables (Rho de Spearman 0,72 **).

En la hipótesis 4, la correlación obtenida según como se muestra en la tabla 7, donde indica que la relación entre la dimensión y la variable es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.610$, determinando que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa, donde a un incremento en la dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa produce un incremento en la variable gobierno electrónico. Los resultados tienen semejanza a los de la investigación de Allauca (2017) sobre gobierno electrónico como herramienta para realizar la transparencia de la gestión pública de las entidades. Los resultados manifiestan que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es del 83%. La conclusión es que el e-gobierno ha afectado la claridad de los trámites administrativos, y generado la celeridad y confianza de los ciudadanos de la región, por lo que implica la digitalización de muchos procesos, herramientas y procesos gubernamentales, equipos electrónicos, como los métodos más amplios de servicios de Internet, así como capacitación en tecnología de la información y las comunicaciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que las variables se relacionan de forma significativa ($p_valor=0.000 < 0.05$) y un $\rho = 0.527$ señala que es moderada y positiva, donde a mayores niveles de simplificación administrativa, mayores niveles de gobierno electrónico.
2. Se estableció que la dimensión procesos de simplificación administrativa y el gobierno electrónico se relaciona significativa con un $p_valor = 0.000 < 0.05$, donde $\rho = 0.370$, señalando que es moderada o media, positiva y directa.
3. Se estableció que dimensión incorporación de las tecnologías de la información y el gobierno electrónico se relaciona significativa $p_valor = 0.000 < 0.05$, donde $\rho = 0.432$, señalando que moderada o media, positiva y directa.
4. Se estableció que dimensión modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico se relaciona significativa $p_valor = 0.000 < 0.05$, donde $\rho = 0.506$, señalando que es moderada o media, positiva y directa.
5. Se estableció que dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa y el gobierno electrónico se relaciona significativa $p_valor = 0.000 < 0.05$, donde $\rho = 0.610$, señalando que moderada o media, positiva y directa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que los funcionarios de la entidad tomen acciones encaminadas a incrementar el nivel de eficiencia y efectividad con el fin de brindar mejores servicios a la ciudadanía mediante el uso de las TIC y el gobierno electrónico.
2. Se recomienda sensibilizar al personal de la entidad y a la ciudadanía de la importancia de la mejora continua, sabiendo que estas dos variables siempre serán relevantes para el desarrollo de todos los habitantes de la zona con el fin de alcanzar los objetivos de la nueva gestión.
3. Implementar procesos de mejora continua en la provisión de información de la ciudad para que la ciudadanía esté siempre atenta a las innovaciones propuestas por el municipio, despertando así el interés de las personas.
4. Se recomienda Implementar procesos para mejorar la existencia e interoperabilidad del gobierno electrónico y utilizar las herramientas proporcionadas por la tecnología para involucrar a los ciudadanos.
5. Se recomienda implementar el proceso de mejora en el servicio brindado por la entidad, y brindar la interacción de la información requerida a través de los métodos actualmente disponibles, de manera de despertar el interés de las personas.

REFERENCIAS

- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Allauca, J.W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. DOI: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*

(16) 146-157. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>

Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujo-old.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>

Curtis, E. A., Comiskey, C., y Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse researcher*, 23(6). <https://journals.rcni.com/nurse-researcher/importance-and-use-of-correlational-research-nr.2016.e1382>

Decreto Legislativo 1412 (13 de setiembre de 2018). Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30-45. <https://doi.org/10.1016/J.ECIN.2017.07.002>

Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., y Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC, Buenos Aires*, 39. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>

Eyisi, D. (2016). The Usefulness of Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Researching Problem-Solving Ability in Science Education Curriculum. *Journal of Education and Practice*, 7(15), 91-100. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1103224>

Ferrer, S. (2015). *Teorías del aprendizaje y TICs*. <https://bit.ly/3i4IJDt>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., y Baptista-Lucio, P. (2017a). Selección de la muestra.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017b). Alcance de la Investigación.

- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-government: way of modernization and efficiency enhancement of public governance. *Право и управление. XXI век*, (1), 13-21.
- Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627- 662. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13346618008.pdf>
- Letona, V. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Contraloría General de la República, Lima, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45183>
- Ley N° 30823, del gobierno digital. Diario oficial el peruano, Perú, 13 de setiembre de 2018.
- Ley N.° 27444, Decreto Supremo N.° 064-2010-PCM. (2010). Decreto Supremo que aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44° de la, Ley del Procedimiento.
- Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47-48) 8-44. Recuperado de <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- López, L. (2015) *Metodología de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>

- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>
- Muthuselvi, L., & Ramganes, E. (2017). Use of e-governance by administrators of higher learning institutions. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 1(2), 68-73.
- Naser, A.; Ramírez-Alujas, A.; Rosales, D. (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe, Santiago de Chile.
- Núñez, L. L. (2018). Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 7(01), 362-366. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/85>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa*. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros (2014). Servicios en línea para el ciudadano. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. https://www.tramites.gob.pe/catalogo/docs/Catalogo_de_Servicios_en_linea_de_la_Administracion_Publica.pdf

- Reynoso, O. (2018). *La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración Pública electrónica*. Editorial Universidad del Rosario. Colombia. <https://cutt.ly/Tb8kKbH>
- Rucoba Reategui, M. S. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., y Makartseva, I. (2016). *Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria*. Capitals Circle Group, 41
- Secretaría de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas*. Lima: El Peruano.
<https://n9.cl/4b4e>
- Vélez, D. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42717>
- Wirtz, B.; Piehler, R.; Rueger, V.; Daiser, P. (2016). E-Government portal information performance and the role of local community interest. empirical support for a model of citizen perceptions. *Public Administration Quarterly*, 40(1), p. 48-83. 36p
- Zapata-Ros M. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del conectivismo. *Educ Know Soc.* 16(1), 69-102.
<https://cutt.ly/8jomCI9>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021.							
AUTOR: Ruben Torres							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la dimensión procesos de simplificación administrativa y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la dimensión</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Describir la relación entre la dimensión procesos de simplificación administrativa y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021</p> <p>b) Describir la relación entre la dimensión incorporación de las tecnologías de</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La simplificación administrativa se relaciona con el gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) La dimensión procesos de simplificación administrativa se relaciona con el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021</p> <p>b) La dimensión incorporación de las tecnologías de información se</p>	Variable independiente: Simplificación administrativas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios administrativos priorizados. Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados	1 – 6	Ordinal Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Básico [20 - 46] Intermedio [47 - 74] Avanzado [75 - 100]
			Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.	7 – 12		
			Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención MAC.	13 – 16		

<p>incorporación de las tecnologías de información y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la dimensión modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021?</p>	<p>información y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021,</p> <p>c) Describir la relación entre la dimensión modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021</p> <p>d) Describir la relación entre la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021</p>	<p>relaciona con el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021.</p> <p>c) La dimensión modelo de atención al ciudadano se relaciona con el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021.</p> <p>d) La dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación se relaciona con el gobierno electrónico de una entidad regional, Apurímac, 2021.</p>		Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC.			
			Fortalecimiento del proceso de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	17 – 20		
Variable dependiente: Gobierno electrónico							
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango	
		Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 12	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente (34 – 78) Regular (79 – 125) Eficiente (126 – 170)	
		Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	13 – 20			
		Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	21 – 26			

			Promocional	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	27 - 32		
		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Donde:</p>  <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Observación de la V1: Simplificación administrativa</p> <p>O2 = Observación de la V2: Gobierno electrónico</p> <p>R = Correlación entre dichas variables</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 434 trabajadores</p> <p>Muestra: 100 trabajadores.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, intencional por conveniencia.</p>	<p>Variable 1: Simplificación administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Ruben Torres</p> <p>Variable 2: Gobierno electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Ruben Torres</p>	<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba coeficiente Rho spearman</p>				

Anexo 2. Operacionalización

Tabla 8

Operacionalización de la variable Simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos por dimensiones	Niveles y rangos por variable
Procesos de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos y servicios administrativos priorizados. ▪ Procedimientos optimizados y estandarizados. ▪ Procedimientos innecesarios eliminados 	1 – 6		<p>Básico [6 - 13]</p> <p>Intermedio [14 - 21]</p> <p>Avanzado [22 - 30]</p>	
Incorporación de las tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. ▪ Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital. 	7 – 12	<p>Escala ordinal.</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Básico [6 - 13]</p> <p>Intermedio [14 - 21]</p> <p>Avanzado [22 - 30]</p>	
Modelo de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. ▪ Implementación del Centro de atención MAC. ▪ Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC. 	13 – 16		<p>Básico [4 - 8]</p> <p>Intermedio [9 - 14]</p> <p>Avanzado [15 - 20]</p>	<p>Básico [20 - 46]</p> <p>Intermedio [47 - 74]</p> <p>Avanzado [75 - 100]</p>
Fortalecimiento del proceso de simplificación	<p>Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos. 	17 – 20		<p>Básico [4 - 8]</p> <p>Intermedio [9 - 14]</p> <p>Avanzado [15 - 20]</p>	

Nota: Basado en la R. M. N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa

Tabla 9

Operacionalización de la variable Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos variable
Externa	Nivel de servicio.	1 – 12	Escala: Ordinal	Deficiente [12 - 27]	
	Nivel de interacción.			Regular [28 - 43]	
	Uso de canales de información y comunicación			Eficiente [44 - 60]	
Interna	Impacto en la gestión	13 – 20	Opciones de respuesta:	Deficiente [8 - 18]	
	Nivel de adaptación		Totalmente de acuerdo (5)	Regular [19 - 30]	
	Mejoras en la gestión		De acuerdo (4)	Eficiente [31 - 40]	
Relacional	Facilidad de intercambio de información	21 – 26	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Deficiente [6 - 13]	Regular [75 - 118]
	Mejoras en el proceso		En desacuerdo (2)	Regular [14 - 21]	Eficiente [119 - 160]
	Mejoras en el servicio		Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente [22 - 30]	
	Transparencia.			Deficiente [6 - 13]	
Promocional	Acceso adecuado para los ciudadanos.	27 - 32		Regular [14 - 21]	
	Cambio de paradigma			Eficiente [22 - 30]	

Nota: Basado en De Armas y de Armas (2011).

Anexo 3. Instrumentos

ÍTEMS
<p>Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos *</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>
<p>Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante *</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>
<p>Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias *</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p>

Link del formulario

<https://forms.gle/dMmnLhnBGNwKjQN2A>

Cuestionario de Simplificación administrativa

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la simplificación administrativa en la institución. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecta y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)

	Dimensión procesos de simplificación administrativa	1	2	3	4	5
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos					
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional					
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación					
	Dimensión incorporación de las tecnologías de la información					
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet					
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					
	Dimensión modelo de atención al ciudadano					
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC					

14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas					
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina					
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina					
	Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas					
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad					
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional					

Nota: Autoría propia. Basado en Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa.* https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf

Cuestionario de Gobierno electrónico

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto al Gobierno electrónico, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

	Dimensión 1: Externa	1	2	3	4	5
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.					
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación					
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios					
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad					
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.					
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú					
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.					
	Dimensión 2: Interna	1	2	3	4	5
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad					
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se					

	han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
	Dimensión 3: Relacional	1	2	3	4	5
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución					
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online					
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional					
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica					
	Dimensión 4: Promocional	1	2	3	4	5
27	El sistema implementado es amigable para el usuario					
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución					
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico					
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente					
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico					
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario					

Nota: Autoría propia. Basado en De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION

Anexo 4. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión procesos de simplificación administrativa							
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	x		x		x		
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	x		x		x		
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	x		x		x		
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	x		x		x		
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	x		x		x		
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	x		x		x		
	Dimensión incorporación de las tecnologías de la información							
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	x		x		x		
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	x		x		x		
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	x		x		x		
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	x		x		x		
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	x		x		x		

12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	x		x		x		
	Dimensión modelo de atención al ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano - MAC	x		x		x		
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	x		x		x		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	x		x		x		
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	x		x		x		
	Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto	x		x		x		
18	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		
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	x		x		x		
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	x		x		x		Le recomiendo incluir más ítems en esta dimensión, no solo acerca de la capacitación del personal nuevo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Le recomiendo ampliar su definición de variables.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... María Luisa Guevara Cámara DNI: 23962512

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios

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

14 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Externa							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	x		x		x		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación		x	x		x		Según su definición esta pregunta no sería tan pertinente; sin embargo, si considero que debería tomarse en cuenta. Le recomiendo mejorar su definición de la variable.
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	x		x		x		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	x		x		x		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	x		x		x		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	x		x		x		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	x		x		x		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	x		x		x		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución		x	x		x		En su definición de la variable no toma en cuenta la satisfacción de la población frente a el e-gobierno.

10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	x		x		x		
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	x		x			x	La pregunta expuesta no es muy clara con su definición de la variable.
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	x		x		x		
	Dimensión 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	x		x		x		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	x		x		x		
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	x		x		x		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	x		x		x		
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	x		x		x		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	x		x		x		
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	x		x		x		

20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	x		x		x		
	Dimensión 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	x		x		x		
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	x		x		x		
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución		x	x		x		La pregunta no es tan pertinente con la definición propuesta.
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	x		x		x		
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	x		x		x		
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	x		x		x		
	Dimensión 4: Promocional	Si	No	Si	No	Si	No	
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	x		x		x		
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	x		x		x		
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	x		x		x		
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	x		x		x		

31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	x		x		x	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Luisa Guevara Cámara **DNI:** 23962512

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios

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

14 de Octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión procesos de simplificación administrativa							
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	X		X		X		
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
	Dimensión incorporación de las tecnologías de la información							
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	X		X		X		

10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
	Dimensión modelo de atención al ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano - MAC	X		X		X		
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	X		X		X		
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	X		X		X		
	Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto	X		X		X		
18	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		
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X		
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dr.~~ Mg: ... Dra. Silvia Del Pilar Alza Salvatierra DNI: 18110381

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

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, 19 de octubre del 2021.



 **UCV**
UNIVERSIDAD CAYMAHUAYAN
ESUELA DE POSTGRADO

Dra. Silvia Alza Salvatierra
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Externa							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		

7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	X		X		X		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	X		X		X		

15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X		
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X		
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
	Dimensión 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X		
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X		

23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	X		X		X		
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	X		X		X		
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	X		X		X		
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	X		X		X		
	Dimensión 4: Promocional	SI	No	SI	No	SI	No	
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	X		X		X		
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	X		X		X		
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	X		X		X		
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	X		X		X		
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	X		X		X		
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Dra. Silvia Del Pilar Alza Salvatierra **DNI:** 18110381

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

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, 19 de octubre del 2021.



UCV
UNIVERSIDAD CAYMAHUASI
ESUELA DE POSTGRADO

Dra. Silvia Alza Salvatierra
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión procesos de simplificación administrativa							
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	X		X		X		
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
	Dimensión incorporación de las tecnologías de la información							
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	X		X		X		
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		

11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
	Dimensión modelo de atención al ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano - MAC	X		X		X		
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	X		X		X		
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	X		X		X		
	Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	x		x		x		
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto	X		X		X		
18	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		
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X		
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Ena Cuba Mavuri DNI: 08182084 _____

Especialidad del validador: Abogada _____

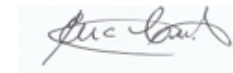
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

11 de octubre del 2021



Firma y cello del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Externa							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	X		X		X		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		

10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	X		X		X		
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X		
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X		

20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
	Dimensión 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X		
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X		
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	X		X		X		
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	X		X		X		
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	X		X		X		
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	X		X		X		
	Dimensión 4: Promocional	Si	No	Si	No	Si	No	
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	X		X		X		
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	X		X		X		
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	X		X		X		
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	X		X		X		
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	X		X		X		

32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	x		x		x	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

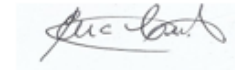
Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Ena Cuba Mayuri DNI: 08182084 _____

Especialidad del validador: Abogada _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

11 de octubre del 2021



Firma y sello del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario de simplificación administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.955	20
Ítems Dimensión 1	0.942	6
Ítems Dimensión 2	0.840	6
Ítems Dimensión 3	0.850	4
Ítems Dimensión 4	0.900	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	97,80	275,642	,758	,952
P2	97,65	278,555	,895	,951
P3	97,85	283,187	,782	,952
P4	97,65	278,555	,895	,951
P5	97,85	279,187	,921	,951
P6	97,65	278,555	,895	,951
P7	98,15	284,134	,616	,954
P8	98,15	301,503	,140	,958
P9	97,90	279,568	,929	,951
P10	98,00	281,368	,920	,951
P11	98,10	288,411	,568	,954
P12	98,00	282,842	,864	,951
P13	97,65	278,555	,895	,951
P14	98,35	287,503	,514	,955
P15	98,50	284,684	,512	,955
P16	98,40	278,042	,712	,953
P17	98,20	306,274	,027	,958
P18	98,15	301,503	,140	,958
P19	98,05	299,524	,148	,960
P20	97,85	275,292	,695	,953

Variable gobierno electrónico

	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,942	32	
Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida
	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido		
P1	104,50	224,053	,797
P2	104,40	228,358	,611
P3	103,90	239,253	,175
P4	104,50	228,789	,608
P5	104,35	226,450	,806
P6	104,35	228,871	,588
P7	104,50	229,947	,673
P8	104,35	227,713	,632
P9	104,60	236,253	,465
P10	104,25	234,197	,385
P11	105,25	224,724	,565
P12	105,35	224,239	,607
P13	104,80	226,379	,709
P14	104,60	226,884	,776
P15	104,05	236,261	,446
P16	104,85	220,661	,851
P17	104,60	226,568	,791
P18	104,40	229,516	,566
P19	104,20	235,642	,514
P20	104,25	240,513	,209
P21	104,00	237,684	,463
P22	104,30	227,063	,656
P23	104,35	229,082	,627
P24	104,50	233,316	,517
P25	104,00	246,000	-,048
P26	103,70	236,221	,447
P27	104,45	228,997	,704
P28	104,05	234,787	,462
P29	104,55	229,313	,812
P30	104,20	237,537	,409
P31	105,00	219,158	,766
P32	104,65	229,924	,555

Base de dato prueba piloto

Simplificación																				
	D1						D2						D3				D4			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	2	5	4	5	5
E2	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	2	5	4	4	3	4	3	5
E3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
E5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5
E6	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	5
E7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E8	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5
E9	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
E10	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
E11	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
E13	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
E14	2	3	3	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4
E15	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4
E16	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E17	5	4	5	4	2	3	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
E18	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
E19	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
E20	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	3

Gobierno electrónico

	D1									D2								D3							D4							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
E1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	
E4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	
E5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
E6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
E7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E9	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E10	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E13	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E14	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E15	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
E16	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5
E17	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5

Anexo 6. Consentimiento informado



Cuestionario de Simplificación administrativa y Gobierno electrónico

aldirt927@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la simplificación administrativa y gobierno electrónico en la entidad. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad y autonomía. Agradeceremos responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta favor remitirla al correo: RUBENTORRESBAZAN@GMAIL.COM

INSTRUCCIONES:
A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Rubén Torres Bazán

*

He sido informado del propósito de la investigación y acepto participar en el desarrollo del presente cuestionario de manera voluntaria. opción 1

Anexo. Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Lima, 07 de octubre de 2021

Carta P. 426-2021-UCV-EPG-SP

MAESTRO EN INGENIERIA CIVIL
ERICK ALARCÓN CAMACHO
GERENTE GENERAL REGIONAL
GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TORRES BAZAN, RUBEN**, identificado(a) con DNI/CE N° 45379716 y código de matrícula N° 7002447556; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN UNA ENTIDAD REGIONAL, APURÍMAC, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



CARTA N° 40 - 2021-GR.AP.DRA/ORRHHE.

SEÑOR : RUBEN TORRES BAZAN

ASUNTO : Aceptación de dar Facilidades para Trabajo de
Investigación: simplificación administrativa y Gobierno
Electrónico en una entidad Regional, Apurímac 2021

REFERENCIA : solicitud con registro SIGE N° 17761-2021

FECHA : Abancay, 10 de diciembre del 2021.

Me dirijo a usted con la finalidad de comunicarle que la Oficina de Recurso Humanos y Escalafón del Gobierno Regional de Apurímac, acepta, en dar facilidades a su persona para el trabajo de investigación que viene desarrollando para determinar la simplificación administrativa y gobierno Electrónico en una entidad regional, Apurímac 2021.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN

ARG. LUZ MIRTHA CONVERGENCIA
DIRECTOR





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, IZQUIERDO ESPINOZA JULIO ROBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN UNA ENTIDAD REGIONAL, APURÍMAC, 2021", cuyo autor es TORRES BAZAN RUBEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
IZQUIERDO ESPINOZA JULIO ROBERTO DNI: 40802335 ORCID 0000-0001-6827-273X	Firmado digitalmente por: JIZQUIERDOE el 12-02- 2022 15:23:37

Código documento Trilce: TRI - 0249327