



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la  
Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021**

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

**AUTORA:**

Campana Durand, María del Pilar (ORCID: 0000-0001-6142-2520)

**ASESOR:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

CHIMBOTE - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Está dedicado a mi familia, mi madre y mis hermanos que me motivan día a día a continuar mi crecimiento profesional y personal para cumplir mis metas trazadas.

A Dios, porque ha forjado mi camino, me acompañó y me ayudo a levantarme ante las adversidades.

Pilar

### **Agradecimiento**

A mi madre, por su esfuerzo y amor, dedicándome su tiempo constante y enseñanzas para aplicarlas durante las diferentes etapas de mi vida

A mis docentes, quienes compartieron su sabiduría y conocimientos para llegar a esta etapa de mi vida profesional.

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios y facilitarme la ayuda para mi crecimiento profesional.

La autora

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
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	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 01	Distribución de la población de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	19
Tabla 02	Niveles de eficiencia del gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	24
Tabla 03	Niveles de la simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	26
Tabla 04	Relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa	28
Tabla 05	Relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa.	30
Tabla 06	Relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa.	31
Tabla 07	Relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa.	32
Tabla 08	Correlación de Rho Spearman entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa	34
Tabla 09	Tabla resumen de las hipótesis específicas	34

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 01	Niveles del gobierno electrónico de la municipalidad distrital, según dimensiones.	25
Figura 02	Niveles de la simplificación administrativa de la municipalidad distrital, según dimensiones.	27
Figura 03	Dispersión entre las puntuaciones del gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la municipalidad distrital.	29

## RESUMEN

El estudio se encuentra dentro de la línea de investigación de reforma y modernización del Estado. Tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativa y nivel de alcance correlacional. La muestra de estudio estuvo constituida por la población censal de 61 trabajadores administrativos de la MDNCH. Para recolectar información se utilizó la técnica de encuesta, y como instrumentos una escala valorativa de gobierno electrónico y otra para la simplificación administrativa. Los datos recolectados fueron analizados mediante tablas de frecuencia y contingencia, diagramas de barras y la prueba no paramétrica Rho Spearman. Entre sus resultados se determinó que el nivel de eficiencia del gobierno electrónico es percibido como regular por el 65,6 % por los trabajadores de la municipalidad distrital y el nivel de la simplificación administrativa como regular también por el 70,5 %. Concluyendo que existe una correlación positiva moderada ( $Rho = 0,610$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, simplificación administrativa, municipalidad distrital.

## ABSTRACT

The study is within the research line of reform and modernization of the State. Its objective was to determine the level of relationship between electronic government and administrative simplification of the District Municipality of Nuevo Chimbote, 2021. A quantitative methodology and level of correlational scope was applied. The study sample consisted of the census population of 61 administrative workers of the MDNCH. The survey technique was used to collect information, and an electronic government rating scale and another for administrative simplification were used as instruments. The collected data were analyzed using frequency and contingency tables, bar diagrams and the non-parametric Rho Spearman test. Among its results, it was determined that the level of efficiency of the electronic government is perceived as regular by 65.6% by the workers of the district municipality and the level of administrative simplification as regular also by 70.5%. Concluding that there is a moderate positive correlation ( $Rho = 0.610$ ) and significant ( $P\text{-value } 0.000 < 0.05$ ) between electronic government and administrative simplification.

**Keywords:** Electronic government, administrative simplification, district municipality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Es relevante considerar dentro de las carencias de la gestión pública se resaltan factores repetitivos en la mayoría de las entidades gubernamentales, siendo uno de los principales la burocracia de procesos internos y ciudadanos. De acuerdo al estudio del Centro Interamericano de Administración Tributaria (2017) en América Latina el gasto administrativo gubernamental anual es 3 a 15 veces mayor a las de una empresa privada considerada grande, a su vez bajo el análisis del Foro Económico Mundial se afirma que el problema latinoamericano sobre las instituciones del gobierno son la burocracia ineficiente y la corrupción (Farias, 2016).

Por ello, en alcance de una mejora los gobiernos han implementado a su servicio un modelo virtual denominado E- Government o gobierno electrónico, prueba de ello Uruguay es el principal país sudamericano en resultados significativos de la inserción del gobierno electrónico, teniendo un 100% de los trámites en línea y un avance de gestión en 84%, lo que indica que, la facilidad tramital y la disminución de las cargas burocráticas es altamente significativo (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento, 2020), encontrando aquí una relación directa entre las facilidades que brinda el gobierno electrónico en la aplicación de las políticas de la simplificación administrativas.

El evidente impulso de una estrategia de simplificación administrativa, que aparece como una metodología adicional al gobierno digital que, unificando esfuerzos, facilitaría el avance de la modernización del Estado y la forma en la que esta permita que los trámites y servicios brindados por las entidades públicas, sea más eficiente y de mayor oportunidad para los sectores vulnerables de la ciudadanía, de tal manera que, el respeto a las normativas de la simplificación, permitiría una promoción del uso de las TIC's en distintas entidades del estado (Muñoz, 2011).

La importancia de esta estrategia en el Perú se halla en el Decreto Supremo D.S N° 062-2009 de la Presidencia del Consejo de Ministros, respecto a continuar con la implementación de reformas a nivel nacional que permitan una agilización de trámites para poder reducir tiempo y costos, por lo que se efectúa la supervisión de las acciones tomadas, así como, una promoción de la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (Rivera, 2019). Tal es así, que actualmente luego de la evaluación de la implementación del e-government se ha implementado un nuevo plan hacia el 2022. Sin embargo, aún se evidencian algunas deficiencias concernientes a la simplificación administrativa como: la reducción del TUPA, por la excesiva cantidad de procedimientos que hacen que los administrativos y abogados se pierdan y dejen de seguir los principios que lo componen; y la falta de fiscalización adecuada (Maraví, 2014).

En lo concerniente a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, la entidad no ha sido ajena a la implementación del gobierno electrónico, sin embargo, se evidencia algunas deficiencias en cuanto a su página y la actualización de datos en la misma, la cual permita que las personas puedan tener acceso a la información (Rosario, 2019) Adicional a esto la municipalidad cuenta con el Texto Único de Procedimientos Administrativos actualizado, de manera que, se ajusta a las normativas de la simplificación administrativa (Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2017). No obstante, se observa, dificultades en la agilización de trámites y el cumplimiento, por el exceso de oficinas por las cuales pasa cada trámite y por la rotación de personal que constantemente se da en las entidades públicas, esto acuñado a la falta de digitalización de la información que dificulta el acceso rápido a las mismas, y en algunos casos, la pérdida de datos que redundan en una complicación directa para el ciudadano solicitante y para los funcionarios encargados de los mismos.

Por lo expuesto queda claro el escenario de irregularidades presentes en el servicio ciudadano que, bajo la intención de agilidad administrativa del gobierno central, se evidencia como para los gobiernos locales es complicada su adaptación total evitando el principal criterio de orientación al ciudadano, el cual se ve mermado por la manifestación constante de demoras o descontentos en cada trámite que se

desea realizar, donde a menudo prima la familiaridad con el servidor público o el incentivo que puedas ofrecer, así mismo, es notable la escasez de estudios que disponen a la simplificación administrativa como tema, donde las pocas investigaciones existentes no han hecho uso correcto de la normatividad brindada por el estado sin hacer juicio crítico de la aplicabilidad en entidades locales.

Bajo este escenario una alternativa de mejora se centraría en disponer de personal idóneo respecto al manejo y orientación ciudadana de los servicios electrónicos, puesto que a la actualidad se carece de un área y responsables directos de la gestión de servicios electrónicos. Es por eso que se fundamenta la interrogante: ¿Cuál es la relación entre Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021? Respecto a la justificación se reconoce la conveniencia, puesto que servirá para revelar las deficiencias alrededor de la gestión electrónica desarrollada por la Municipalidad de Nuevo Chimbote, así mismo permitirá hacer un diagnóstico respecto a los errores burocráticos desarrollados para los tramites ciudadanos que a menudo suelen ser los principales problemas de toda entidad pública.

En base a la relevancia social se pretende evidenciar los avances respecto a la gestión municipal a través de la inversión pública sobre la implementación de una administración digital, con la finalidad de reconocer carencias en la atención y la labor administrativa de los colaboradores desde la perspectiva de los usuarios, para de ese modo presentar alternativas de solución orientadas a potenciar la labor municipal y por ende el servicio que se otorga a los ciudadanos. La implicancia práctica se enmarcará en el posible hallazgo de una relación entre las variables sometidas a estudio, para resaltar la importancia de la mejora continua sobre el sistema de gobierno electrónico en pro de mejorar la labor administrativa principalmente en su simplificación.

Asimismo, el valor teórico residirá en los hallazgos del estudio, puesto que servirán como conocimiento para las distintas Municipalidades que se encuentren por implementar un sistema de gobierno electrónico, así como para aquellas que mantengan las mismas dificultades, partiendo del hecho que la implementación de

los gobiernos electrónicos viene siendo continuamente fiscalizados y renovados para mejorar la labor pública. Finalmente, bajo la utilidad metodológica se resaltará la creación de instrumentos basados en las referencias teóricas de las variables y al entendimiento de los participantes del estudio, el cual servirá de guía para los investigadores que pretendan ampliar el conocimiento en el estudio de las variables, así mismo los resultados y conclusiones generadas valdrán a modo de antecedentes para futuras investigaciones con el mismo objetivo de estudio.

Para los objetivos se planteó como general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Siendo los específicos: Describir el nivel de eficiencia del gobierno electrónico según percepción de los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021; Establecer el nivel de la simplificación administrativa según percepción de los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.; Determinar la relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021; Determinar la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021; Determinar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

En base a la hipótesis de tendrá las siguientes posturas:

H1: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes de estudio en el ámbito internacional, se tiene:

Mostafa (2020) en su artículo de investigación respecto a los beneficios del e- government en la simplificación administrativa de Egipto, desarrollando una metodología no experimental de alcance correlacional, contando con una revisión documental y encuesta como técnicas de recolección de datos para concluirse que la simplificación administrativa en su sentido más amplio reduce las cargas administrativas y la corrupción, aumentando el bienestar social y la facilidad de vida para todos los beneficiarios, a la vez que logra los objetivos políticos y objetivos políticos y estratégicos del gobierno. Asimismo, se asevera que el e-government conduce a la mejora de la satisfacción y la prestación de los servicios gubernamentales prestados tanto a los ciudadanos como a los inversores, por lo que se reconoce que las herramientas más importantes para aplicar simplificación son la administración electrónica y la ventanilla única.

Li (2021) desarrolló su artículo sobre la confianza y el riesgo de simplificación en el servicio de administración electrónica pública de UTAUT, empleó una metodología no experimental – correlacional causal con una muestra de 246 participantes, a quienes se les impartió una encuesta para concluirse que un valor  $R^2=0,594$  dispone una influencia alta entre el gobierno electrónico y la simplificación, a su vez se reconoce que el 29,6% del riesgo electrónico es minimizado por la confianza en el gobierno y en el internet, así mismo bajo un  $R^2=0,428$  aporta que el rendimiento del servicio electrónico se reafirma por la confianza en el gobierno y en el internet, finalmente alrededor del  $R^2=0,516$  significa que la administración electrónica a los ciudadanos se refuerza por la confianza, rendimiento e impulso de la ciudadanía.

Antúnez y Bautista (2019) desarrollaron su tesis respecto a la implementación del gobierno electrónico y su influencia en la simplificación administrativa, contando con una metodología no experimental – correlacional con una cantidad de 149 participantes, concluyendo la existencia de una influencia positiva alta entre las variables con un resultado  $r=0.784$ , por ello se reconoce como la inserción de la estrategia de ventanilla única bajo el servicio electrónico surten

efecto en concebir metas de disminución de gastos y contribución ambiental a una política sostenible. Asimismo, se evidencian que en Panamá se han creado políticas que promueven el gobierno digital pero que relacionan el mismo como una herramienta más audaz para la reducción de la carga burocrática.

En lo nacional:

Rucoba (2020) en su tesis respecto al gobierno electrónico y la simplificación en el Ministerio de Producción de Lima, se trabajó una metodología cuantitativa, de diseño descriptivo-correlacional, de tipo básico, usando en el análisis de datos el coeficiente de Rho de Spearman. Por ende, utilizó el cuestionario aplicado a una muestra de 35 colaboradores de la entidad. Los resultados obtenidos fueron que en general el 37.4% de los encuestados afirman que la implementación del e-government fue realizado de manera deficiente. El 40% de los mismos, afirma que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel bajo. Y respecto a la correlación, se halló un Rho de 0.370, indicando relación directa baja.

Vásquez (2020) realizó su investigación en base a la simplificación administrativa y las TICS adoptadas por la Fiscalía Anticorrupción en Abancay, disponiendo de una metodología no experimental – correlacional con una cantidad de 180 colaboradores de la entidad, concluyéndose que existe relación moderada y significativa entre las variables, comprobado por el resultado  $r= 0.388$  y  $p=0.00 < 0.05$ , por lo que se avaló la hipótesis alternativa que afirma la asociación significativa entre las variables. A su vez, se determinó la relación significativa entre las dimensiones tiempo de atención ( $r=0.320$ ,  $\text{sig.}=0.00$ ), costo de procedimientos ( $r=0.320$ ,  $\text{sig.}=0.00$ ) y mejora continua de proceso ( $r=0.425$ ,  $\text{sig.}= 0.00$ ) sobre la variable implementación TICS.

Simón (2018) llevó a cabo una investigación con el fin de identificar los diversos componentes pertenecientes al gobierno electrónico que repercuten en la gestión pública respecto a la Municipalidad distrital de Yanacancha, se trabajó con el tipo de metodología aplicada, con el enfoque mixto, siguiendo la corriente correlacional causal, sobre 182 colaboradores de la entidad. Hallando un resultado de 0.045 de significancia para concluirse una relación significativa, a su vez bajo el

análisis dimensional se reconoce una relación no tan significativa entre la dimensión externa y la gestión pública (0.00984), se reconoce una relación significativa entre el factor interno (0.163) y relacional (0.114) sobre la gestión pública.

Valdivia (2017) realizó un estudio respecto a la aplicación del gobierno electrónico en el proceso de simplicidad del régimen aduanero, el cual buscó realizar un análisis de los alcances que tuvo la aplicación de un procedimiento específico y normado, enmarcado en las políticas públicas del gobierno electrónico, la simplificación administrativa y modernización, por ello se trabajó con la técnica de la encuesta aplicado a 30 agentes de aduanas correspondientes a la muestra escogida. Dentro de los resultados se encontraron que este procedimiento estudiado no ayuda en la simplificación administrativa, en un 100%, asimismo, indican en la misma proporción que no encuentra adaptado a las políticas del gobierno electrónico. Por tanto, se concluye que, no hay alineación entre el procedimiento y las políticas estudiadas.

Peralta (2019) realizó una investigación respecto el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario RENIEC en la población de Nuevo Chimbote. La metodología utilizada para el estudio fue causal – correlacional, en una muestra de 382 ciudadanos. Concluyendo que los resultados encontrados fueron una relación directa entre las variables con resultado Spearman= 0.796, así mismo, se reconoce que el 74.1% de usuarios mantiene una mala implementación del gobierno electrónico, donde el 72.5% usuarios afirma tendencia negativa de la dimensión interna. Para el análisis del gobierno electrónico sobre la satisfacción de información y personal se dispone un resultado de 0.657 y 0.033 respectivamente.

Rojas (2019) llevaron a cabo también una investigación siguiendo las mismas variables mencionadas anteriormente en la misma institución, pero de la localidad de Chimbote, y diferenciándolo solo con los trámites realizados de Registro de Identificación y Civil. Por ende, se trabajó una metodología cuantitativa, de diseño correlacional en una muestra de 350 usuarios. Para esto, se encontró, un nivel de significancia de 0.672 en cuanto a la relación establecida entre ambas, evidenciándose un alto grado de satisfacción en cuanto a los trámites realizados en

línea, lo que significa que la carga burocrática fue disminuida y los costes y el tiempo también.

Para efectos de comprensión de la investigación, es necesario realizar la revisión de teoría que fundamenten el presente estudio, en primer lugar se fundamenta la variable de estudio gobierno electrónico: Barragán y Guevara (2016) lo define como el uso de las tecnologías en las entidades que corresponden a la Administración pública con el fin de mejorar el servicio que se brinda al ciudadano y la información que este solicite, de modo que, se puede llevar a cabo un gobierno transparente y de confianza.

Por su parte, Miftahul (2020) se refiere al gobierno electrónico como un proceso de innovación que busca establecer regímenes de modernización del estado con el fin de poder hacerlo más adecuado en su llegada al ciudadano, esto implica la creación e implementación de metodologías que permitan el mejoramiento de todos los actores del estado.

En ese sentido Damascene y Andersson (2019) conceptualizan al gobierno digital como el uso que los gobiernos hacen de las tecnologías de la información y la comunicación combinadas con el cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones gubernamentales. Villegas y Julve (2014) afirman que el gobierno electrónico o e-goverment se convierte en el proyecto que impulsa el uso de la Internet como un aliado importante de las políticas públicas, de manera que, se incremente la transparencia y se mejore la forma de rendir cuentas.

Continuando esta línea, Wecka y Eko (2014) visualizan a este tipo de gobierno como un ente transformador de la forma en la que se procede en el estado, de modo tal que se aumenta la eficacia de las operaciones internas, permitiendo que la información sea puesta a disposición del público con mayor agilidad y facilidad.

Manoharan e Ingrams (2018) confirman que muchos autores han conceptualizado con frecuencia a esta variable como el avance del gobierno

electrónico local en términos de etapas de crecimiento a partir de información unidireccional con el fin de guiarlos hacia la provisión para interacciones bidireccionales. Yandra (2016) afirma que, este tipo de gobierno está íntimamente ligado a la transparencia, y que es ese uno de los principios de su implementación, por ende, su realización tiene como objetivo el lograr que las políticas públicas estén guiadas hacia la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

Diéguez et al. (2015) mencionan que el gobierno electrónico, se define como el uso de los medios digitales que permite la provisión de bienes y servicios con mejores procesos internos dentro de las organizaciones gubernamentales, de modo que, se abre paso hacia una nueva forma de interacción con el ciudadano, en el que se establece el vínculo, pero no necesariamente mediante la conexión presencial. Por su parte, Eka (2018) afirma que esta tecnología usada en los procesos tiene como único objetivo restablecer la eficiencia y eficacia de la administración pública, buscando crear un clima de gobernabilidad adecuado en el que se mezclan no los intereses de cada gobierno, sino de una serie de comunidades ajenas a ellos.

Salvador (2002) define al gobierno electrónico como una serie de acciones que se encuentran orientadas a servir como base del desarrollo de la parte informática de las sociedades como parte de la promoción de una nueva cultura basada en el uso de nuevas tecnologías, más conocidas como las TIC'S. Estos nuevos métodos están siendo utilizados por los gobiernos locales y regionales para contribuir al desarrollo de la gestión interna, los servicios brindados e información a los ciudadanos lo cual garantiza una constante interacción entre la sociedad y sus entidades representativas.

Para lograr estos objetivos cada estado ha propuesto una serie de leyes que, han servido como base para que se implemente este gobierno a lo largo de los países, para efectos de esta investigación, se usarán las normativas vigentes propuestas por el Estado peruano: Por ello, Paredes (2010) realizó un compendio de todo el marco normativo que avalaba la implementación del gobierno electrónico en el Estado peruano. Para esto, se centra en la Ley N° 27658, que buscó

principalmente instaurar al país en el proceso de modernización buscando como objetivo servir a la comunidad en beneficio de sus necesidades, para esto, se nombró al Instituto Nacional de estadística e Informática como principal ente rector, en lo que a este respecta. Luego de un año, se estableció a la Secretaría de Gestión Pública como la encargada de esto, para evitar que la anterior entidad sufra duplicidad en sus funciones.

Para esto, se creó la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática y la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, quien propuso el Decreto Supremo N°031-2006-PCM, donde se regula la implementación de los entornos digitales a cinco objetivos estratégicos específicos: Llevar los servicios que ofrece el Estado a la población, llevar a cabo proyectos que busquen la mejora de los sistemas e instituciones relevantes para el estado, lograr que los trámites realizados por la administración pública, sean más competentes y fáciles de realizar, implementar infraestructura especializada para que pueda llevar a cabo la aplicación del gobierno digital en los entornos públicos, capacitar a la población para el uso de las tecnologías.

Posteriormente, en el año 2011, se aprobó un decreto con el fin de aprobar el plan desarrollado por la CODESI que involucraba a la Agenda Digital Peruana 2.0, pero en una versión actualizada (Decreto 066 de 2011 [Presidencia del consejo de ministros] Por lo cual se ratifica el plan de digitalización). Asimismo, dos años después, se establece ya de forma definitiva lo conocido como la Política Nacional de Gobierno Electrónico hasta el año 2017, buscando hacer el seguimiento de las diferentes etapas de la implementación buscando la transparencia de todos los trámites de la gestión pública. (Decreto Supremo 081 de 2013 [Presidencia del consejo de ministro])

Después de revisar la normativa vigente en torno a esta variable, es importante mencionar las diferentes tipologías que acompañan al gobierno electrónico. Una de ellas, es la propuesta por Villoria y Ramírez (2013): En primer lugar, se tiene a la administración electrónica en sentido estricto, esta idea del gobierno digital permite que la organización se centre prioritariamente en la

búsqueda de la competencia y eficacia, logrando que tanto los trámites y los servicios brindados por el sector público sean rápidos y cubran las necesidades de la población en el menor tiempo posible. En segundo lugar, el gobierno abierto que rinde cuentas, está basado en visiones pasadas de buena gobernanza, donde se buscó prioritariamente que el gobierno se mueva y rija por parámetros transparentes que ayuden a la población a un proceso de mayor integridad en cuanto al uso de información, bienes y presupuestos. En tercer lugar, el gobierno electrónico participativo y colaborativo, centrando sus esfuerzos en buscar la disminución de desigualdades y la brecha que existe a nivel social entre la población, llevando a cabo políticas para ocuparse de las demandas de la población de mayor vulnerabilidad.

Asimismo, existen modelos en los que los actores del gobierno electrónico se relacionan, lo que facilita que estos puedan involucrarse activamente en la implementación del mismo. Para esto, De armas y De armas (2011) las distribuye de la siguiente forma: El primer modelo es de gobierno a ciudadano (G2C), referido a la forma en la que se hace llegar los bienes o servicios del Estado hacia el ciudadano.

El segundo, es de gobierno y empresa (G2B), en un sentido, es similar a la del ciudadano, pero referido a empresas, también con la facilidad de la información y servicios que se soliciten. Kuniyoshi (2014) afirma que esto también incluye las compras que se realizan al gobierno, uno de los ejemplos claros respecto a esto, es la plataforma nombrada como Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE), que permite a la empresa poder comunicarse con el gobierno.

El tercero, es de gobierno ha empleado (G2E), destinado a brindar información y acceso a la misma, a los trabajadores del Estado. Nugent. (2015) afirma que, esto también está referido a la forma en la que el gobierno capacita al empleado para poder desenvolverse usando las tecnologías. El último, es de gobierno a gobierno (G2G), referido a la comunicación interna que se da entre instituciones gubernamentales que pertenecen al Estado, de modo que, este vínculo sea más estrecho y con mayor facilidad en cuanto a trámites y servicios.

Guerrero (2014) menciona que este tipo, facilita el traspaso de información requerida para establecer políticas adecuadas de estado.

No obstante, bajo planteamientos estratégicos que mejoran la implementación del gobierno electrónico se enfatiza el diagnóstico gubernamental realizado por el estudio de Ruiz (2017) donde se propone una estrategia triangular partiendo del estado, quien debe mantener una modernización de los servicios gubernamentales que permita la adecuada gestión de información con transparencia y celeridad de trámite, asimismo, el ciudadano debe mantener un proceso formativo respecto a democracia y participación social minimizando los índices de indiferencia sobre la gobernabilidad, finalmente es necesario un ente fiscalizador autónomo donde prime el control del cumplimiento de cada entidad gubernamental creada que coteje el correcto proceder evitando los actos de corrupción.

Esta postura es validada por la estrategia nacional de gobierno electrónico del Perú, donde se remarca a las entidades de gobierno y ciudadanos como principales actores del éxito electrónico, por lo que se dispone de acciones como el patrocinio político a un nivel muy alto, liderazgo institucional que involucra a las jefaturas de las distintas entidades, disponibilidad de recursos humanos, monetarios y tecnológicos, conectividad y accesibilidad en los diferentes puntos de la nación, marco normativo actualizado y la divulgación, instrucción y sensibilización en gobierno electrónico (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2017)

Por último, se precisan las dimensiones que son objeto del presente estudio propuesta por Salvador (2002), uno de los principales autores en el análisis de esta variable: En primer lugar, se tiene a la dimensión interna, es todo lo referido a aquello que se requiere en las instalaciones para poder aplicar la implementación del gobierno digital, esto implica la adaptación de infraestructura, compra de softwares especializados, entre otros. Dentro de esta dimensión se halla como indicador al uso de las TIC's, entendiéndose esto como la capacidad de los colaboradores o agentes del estado para poder llevar a cabo los servicios brindados

con mayor eficiencia y competencia, buscando la calidad y que la identidad del gobierno sea cada vez más positiva. (Jiménez, 2004)

En segundo lugar, a la dimensión externa, está relacionado a la forma en la que el Estado se vincula con los ciudadanos, a través del uso de los medios digitales. Esto generalmente es a través de sus páginas webs, pero también está referido al uso de los correos electrónicos. De Armas (2011) plantea que esta cuestión involucra la vida cotidiana, es decir, si lo que se brinda se ajusta a la necesidad de la población, la forma en la que se administra a distancia, hablando de los servicios en sí mismos; y a la apertura de la vida política hacia la población, enfocándose en la participación ciudadana, de modo que, esto se convertirían en los indicadores que ayuden a medir esta dimensión.

En tercer lugar, a la dimensión relacional, dentro de esta se enmarca la manera en la que el gobierno logra relacionarse con los actores del mismo a través de los medios digitales, es así que hablamos de lo descrito anteriormente como G2G, G2P, G2B y G2E. Fernández (2020) afirma que, en esta dimensión, se toma como indicadores al intercambio de información, puesto que esto se convierte en el principal vínculo que se establece entre los agentes de modo que, se pueden realizar y aplicar las políticas públicas, se realicen los trámites con mayor facilidad, se trabaje con las empresas con mayor competencia y se capacite a los empleados.

Y, por último, se propone la dimensión promocional, dentro de esta encontramos a aquellos proyectos o actividades encaminados hacia la inclusión de la población en la vida pública, esto implica que, se logre un proceso de culturización de los ciudadanos, las empresas, los colaboradores y los gobiernos. Belleza (2020) menciona que dentro de esto encontramos dos indicadores de relevancia: la infraestructura para facilitar el acceso y el soporte físico para permitir que la población pueda acceder a la información y al proceso adecuado que promueven la tecnología y la utilización de las mismas.

Ahora se procede a describir la variable asociada: simplificación administrativa, enfocada en el surgimiento de una normativa que promueve el uso

de la misma para mejorar el servicio que se ofrece a la población, por esto: Para Dirección de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial (2009) es definida como una metodología para reducir la burocracia, la cual se origina en una regulación excesiva que puede ser redundante y, por tanto, obstaculizar la acción o la toma de decisiones. La burocracia generalmente incluye llenar papeleo innecesario y cumplir con procedimientos y requisitos administrativos excesivos, como licencias.

Por otro lado, la Presidencia helénica de EUPAN (2014) menciona que es un instrumento regulador para verificar y sintetizar las regulaciones administrativas. Asimismo, para Matier y Mircea (2015) la simplificación administrativa viene a ser aquel proceso que adoptan los gobiernos en general para poder reducir la carga administrativa, de manera que se reduzcan los costos no solo para la población sino también para el estado.

Junto a ello, el Ministerio de Hacienda y administraciones públicas (2014) afirma que se convierte en una política pública que ayuda a hacer más fácil la forma en la que la administración pública realiza sus actividades cotidianas. Gamero (2014) menciona que esta variable suele estar asociada a todo aquel procedimiento que este encaminado hacia la reducción de cargas burocráticas, por tanto, este mismo autor propone visualizar esta variable desde dos perspectivas fundamentales: La reducción de cargas administrativas, lo que implica la disminución parcial o total de ciertos trámites innecesarios que solo aumentan los costos y el tiempo de inversión en ellos. Racionalización y agilización del procedimiento administrativo, esto habla ya del fondo, enfocándose en generar una mayor eficiencia en la administración pública valiéndose de diferentes herramientas que ayuden a que esto sea posible.

Muñoz (2011), por su parte, hace alusión a esta variable como un método muy utilizado para reducir costos y tiempo con el uso de instrumentos que se relacionan directamente con políticas económicas y sociales que regulan no solo el accionar del gobierno sino el vínculo que establece la población con el mismo. Por ello, es importante mencionar, el marco normativo que avala el procedimiento o implementación de la simplificación administrativa:

Ley	Nominación	Año	Objetivo
Ley N° 27444	Ley del Procedimiento Administrativo General.	2007	Regula los principios que rigen el procedimiento administrativo.
Ley N° 29060	Ley del Silencio Administrativo	2007	Establece el silencio administrativo
D.L N° 1029	D.L Modificación del procedimiento administrativo	2008	Se encarga de modificar la primera ley y la del silencio administrativo
Ley N° 28335	Ley que crea el Índice de Barreras Burocráticas de Acceso al Mercado.	2008	Esta ley está enfocada en la eliminación de cargas burocráticas
D.S N° 027	Decreto Supremo	2007	Permite el establecimiento de la simplificación administrativa
D.S N° 079	Lineamientos de elaboración y aprobación de TUPA	2007	Creación del TUPA.
D.S N° 062-	D.S. Formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	2009	Publicación del TUPA
R.M. N° 228	Plan de Simplificación Administrativa	2010	Aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Secretaría de Gestión Pública (2011)

Es importante recalcar, qué es el Texto Único de Procedimientos administrativos (TUPA), el cual es definido como un documento específicamente aplicado a la gestión pública que contiene los diferentes servicios que brinda una

institución que pertenece al estado. La característica de este, es que permite que la población esté enterada de los costos referenciales por los cuales debe pagar a razón de los trámites realizados por ellos, de modo que, permite que el estado se regule en un ambiente de transparencia e igualdad de condiciones (Peraltila, 2009).

Asimismo, Arteaga (2018) afirma que para la aplicación de esta metodología se busca resguardar principios específicos que promuevan una adecuada cultura de administración pública: Orientación al ciudadano, integridad de las soluciones, rigor técnico, transversalidad, mejoramiento continuo, valoración de la atención al ciudadano y participación ciudadana. Bajo la postura evidente de una mejor administración pública de simplificación administrativa se reconoce los factores que condicionan su impulso: los procesos innecesarios, las tecnologías de la información, la unificación de los actores de simplificación, el marco normativo y el personal de las instituciones (Secretaría de gestión pública, 2010).

Asimismo, respecto a modelos estratégicos se resalta a Muñoz (2011), quien propone: La clasificación de las municipalidades, uso intensificado de las tecnologías de la información y la generación de instrumentos de control de calidad en la administración pública. Por otro lado, el Centro de investigación parlamentaria (2011) concibe que es necesario un TUPA enfatizado en la simplificación y reducción de costos, mecanismo de tutela de los derechos ciudadanos, un sistema de pagos transparentes y flexibles, descentralización de funciones, sanción efectiva a la violación a la simplicidad gubernamental.

Para la medición de esta variable, se usarán las dimensiones propuestas por Najjar (2018), las cuales fueron basadas en las consideraciones tomadas por la Ley N° 27444: En primer lugar, se cuenta al tiempo de atención, hace referencia al tiempo en el que los trámites demoran, y a la atención principal que se les brinda a los reclamos para ser subsanados. Dentro de esto encontramos tres indicadores: duración de los trámites, hablando del tiempo en el que son ejecutados, orientación al usuario, y la atención a los reclamos, como consecuencia de una subsanación de los mismos a tiempo oportuno evitando desinterés por parte del solicitante.

En segundo lugar, al costo de procedimientos, se refiere a lo que cuestan los trámites y la regulación de los mismo, donde hablamos del TUPA, y su aplicación para poder tener un documento general que permita establecer una referencia en cuanto a costos, promoviendo la transparencia. Para esto, se considera la perspectiva del ciudadano frente al costo, la comunicación efectiva y la aceptación de la misma por parte de la población.

En tercer lugar, al procedimiento administrativo, es decir, aquellas acciones que toman los agentes del estado para poder realizar algún tipo de trámites, entiéndase esto como los pasos a seguir para lograr un objetivo específico, en este caso, la obtención de algún tipo de aprobación a una solicitud específica. Para esto, se toma en consideración, esto tiene como principal indicador a la percepción del ciudadano frente a la administración pública, evaluando su competencia y rapidez en la simplificación de los procesos.

Finalmente, respecto a las evidencias de relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa se muestra beneficios empíricos en las distintas entidades gubernamentales, donde se evidencia que bajo la inserción de e-government se tiene minimización de la corrupción, incremento de la veracidad en la administración pública, potenciación de la atención a la población con servicios de mayor rapidez, ahorro en los gastos públicos, reducción de tiempo y gastos en servicios terceros (Villatoro, 2006).

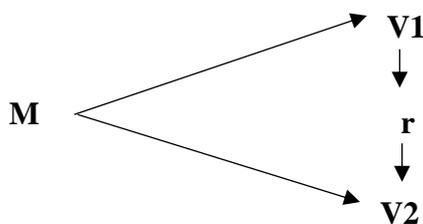
Asimismo, respecto a los pilares que requiere la simplificación administrativa, la Secretaria de Administración Pública (2010) alberga al gobierno electrónico a través de las TICS como el segundo componente fundamental para el cumplimiento de una administración simplificada en las entidades del estado.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación respecto al enfoque metodológico fue cuantitativa, debido que por medio a un modelo analítico empírico se usó la estadística o formas matemáticas para el procesamiento de los datos recopilados, con la finalidad de la comprobación de las hipótesis y teorías. En base a su finalidad fue de tipo básica, puesto que estos estudios pretenden hallar nuevos conocimientos y campos de estudio, así mismo no se sostiene a la práctica como finalidad, por lo que su fin se basó en recaudar datos dentro de un contexto real para enriquecer el conocimiento científico (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño realizado fue no experimental – transversal, debido a que no existirá manipulación intencional sobre las variables estudiadas por parte del investigador, por lo que la recopilación se dio dentro de su contexto natural en un determinado tiempo. Finalmente, a razón de su carácter se dispondrá como correlacional, a motivo que se pretendió hallar una posible relación entre las variables estudiadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por esta razón se propone el esquema siguiente:



Dónde:

M: Muestra conformada por los trabajadores administrativos de la MDNCH.

V1: Observación de la variable gobierno electrónico.

V2: Observación de la variable simplificación administrativa.

r: Correlación entre las variables

#### 3.2 Variables y operacionalización

Variable de estudio: Gobierno electrónico.

Variable asociada: Simplificación administrativa.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población de la investigación estuvo conformada por 61 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, no obstante, para mejor detalle se mantendrán los siguientes criterios:

- **Criterio de inclusión:** trabajadores de ambos sexos, trabajadores con más de 1 año en el cargo, trabajadores con cargo administrativo.
- **Criterio de exclusión:** trabajadores que no acepten el consentimiento informado, trabajadores administrativos de campo, trabajadores sin contacto digital.

Tabla 1

*Distribución de la población de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021*

Trabajadores	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Jefes	10	26%	2	9%	12	20%
Secretarios	3	8%	7	32%	10	16%
Asistentes	11	28%	10	45%	21	34%
Técnicos	15	38%	3	14%	18	30%
Total	39	100%	22	100%	61	100%

Muestra y muestreo. En vista de mantener una cantidad de población pequeña, es que la investigación incurrió en una población censal, el cual tomó a todos los miembros de la población como parte de la investigación (Hernández, et al., 2014), por lo que la cantidad de participantes que mantuvo el estudio será de 61 trabajadores.

### 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica. La encuesta será la técnica de investigación que facilitará la recopilación de información directamente del encuestado, la cual se reconoce como

un medio de comunicación directa entre el encuestador y encuestado que mantiene la finalidad de recabar información necesaria para la prueba de algún estudio (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

De sus instrumentos. En consecuencia, el instrumento que se aplicará será el cuestionario, el cual se basa en la generación de un grupo de preguntas guiadas de la información teórica de las variables, a continuación, se describe dichos cuestionarios:

a. “El cuestionario del gobierno electrónico”, conforma un instrumento ajustado por el indagador mediante el cuestionario desarrollado por Rucoba (2020) para la medición del gobierno electrónico en el servicio de las entidades del sector público, donde el cuestionario fue dirigido a los trabajadores del Ministerio de la Producción de Lima, manteniendo una aplicación autónoma cuyo objetivo es hallar el nivel de implementación del gobierno electrónico en una institución gubernamental basado en las dimensiones propuestas por Salvador (2002): interna, externa, relacional y promocional. Presenta 29 ítems con un índice de alternativas de Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

b. “La escala valorativa de simplificación administrativa”, forma parte de un instrumento ajustado por el investigador a partir del cuestionario desarrollado por Najjar (2019) destinada a la medición del nivel de simplificación administrativa adoptada por una entidad gubernamental, la misma que viene prevista bajo la adopción del R.M. N° 228 Plan de simplificación administrativa. El instrumento se basa en las dimensiones costo de procedimientos, tiempo de atención y procedimiento administrativo comentados por Muñoz (2011). La escala valorativa cuenta con 16 ítems con una alternativa de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

De su validez. Para acceder a la viabilidad de los instrumentos será necesario la obtención de validez por juicio de expertos, donde 3 profesionales con un grado

de magister o doctor serán consultados respecto a la congruencia que sostienen la variable – dimensión – indicador – ítem – escala valorativa, con la finalidad de alcanzar la validación de contenido por medio de una matriz de validación.

De la confiabilidad. Se desarrollará una encuesta piloto con la participación de 20 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote que se encuentren dispuestos a ser encuestados, con ello se generará una base de datos para la aplicación del alfa de Cronbach, que permita el acceso a conocer el nivel de fiabilidad de los instrumentos. Luego de aplicar la técnica de equilibrio a través del método mencionado, se obtuvo una escala valorativa del gobierno electrónico tuvo como resultado igual a 0.821 indicando un grado de confiabilidad excelente; y con respecto a la escala valorativa de la simplificación administrativa fue igual a 0.867 indicando un grado de confiabilidad excelente.

### **3.5 Procedimientos**

Respecto a los procedimientos se partirá por la definición de la población y determinación de la cantidad de la muestra, seguido se generarán los instrumentos de investigación guiados y adaptados por las posturas teóricas y referenciales disponibles; el mismo que a su término se migrará a un formulario virtual de Google Drive. Asimismo, los instrumentos se someterán a una validez por juicio de expertos y en aras de la confiabilidad se desarrollará una encuesta piloto con la intención de tener la fiabilidad de los instrumentos.

Se emitirá las gestiones necesarias para alcanzar la autorización correspondiente por parte del representante legal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, con ello se procederá a coordinar con el área de personal para la adquisición del directorio con los datos de contacto de los participantes del estudio; se impartirá un mensaje de comunicación interna a los participantes para la aceptación del consentimiento informado y la programación de los horarios de encuesta; se aplicará las encuestas en las fechas acordadas con cada participantes y finalmente con la información recabada se generará una base de datos con el

soporte del software SPSS presta al procesamiento y análisis requerido por el estudio.

### 3.6 Método de análisis de datos

En vista del análisis de datos, se desarrollará de forma descriptiva representado por tablas de frecuencia, las cuales albergaran los datos procesados a manera categórica con los niveles: bueno, regular y malo, no obstante, de ser necesario se hará uso de estadígrafos de media aritmética, varianza y desviación estándar, donde el principal medio para su obtención serán los softwares estadísticos de IBM SPSS v. 25 y Microsoft Excel 2016. A continuación, se presenta los baremos:

Niveles	Gobierno electrónico	Simplificación administrativa
Malo	21 – 48	18 - 41
Regular	49 – 76	42 – 65
Bueno	77 – 110	66 - 90

Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis inferencial se desarrollará la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, la cual se aplica en estudios con muestras mayores a 50 como cantidad de muestra. Bajo el resultado de normalidad se dispondrá la elección de la prueba de correlación guiado del valor  $p$  (si  $p > 0.05$  o  $p < 0.05$ ), siendo el valor mayor se elegirá la prueba paramétrica Pearson, caso contrario se desarrollará la prueba no paramétrica Tau b de Kendall y Rho Spearman de donde se hallará el grado de significancia y el coeficiente correlación entre las variables:

### 3.7 Aspectos éticos

La ética de investigación será guiada por los criterios dados por la Universidad César Vallejo: La honestidad, ya que los datos teóricos remarcados no serán plagiados, por lo que se citará al autor correspondiente, asimismo, los resultados presentados no tendrán manipulación alguna siendo información completamente fidedigna. Autonomía de las personas y consentimiento informado,

se desarrollará una encuesta con consentimiento informado, por ello los participantes serán libres de elegir su participación. No discriminación, la selección de los participantes no mantendrá distinciones o conveniencias, por ello la elección será aleatoria. Responsabilidad, puesto que el proceso investigativo respetará las pautas o normas dadas por la universidad y otras reglas universales de investigación (APA, Turnitin), a su vez las acciones con la entidad en estudio serán a partir de la autorización dada.

A su vez se mantendrá el anonimato de la identidad, a razón que no se brindará datos relacionados a reconocer a los participantes, teniendo solo un código interno que permita al investigador mantener un orden correlativo y orden del proceso de análisis. Confidencialidad de los datos, por lo que todos los resultados hallazgos que alcance el estudio serán utilizados solo con fines académicos sin ser expuestos a ningún otro individuo o entidad. Finalmente, la beneficencia que reside en el hecho que la investigación se desarrolló con el fin de concebir conocimientos y comprensión de la realidad respecto al desarrollo de los servicios gubernamentales del estado local en razón a la implementación de las políticas actuales que rigen el estado peruano.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 De los resultados descriptivos

*Del primer objetivo específico:* Describir el nivel de eficiencia del gobierno electrónico según percepción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 2

*Nivel de eficiencia del gobierno electrónico de la MDNCH.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1,6%
Regular	40	65,6%
Buena	20	32,8%
Total	61	100 %

Fuente. Base de datos de estudio

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla 2, se encontró que el 65,6% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote describen como regular el nivel de eficiencia del gobierno electrónico, el 32,8% lo describe como buena y únicamente el 1,6% lo describe como mala.

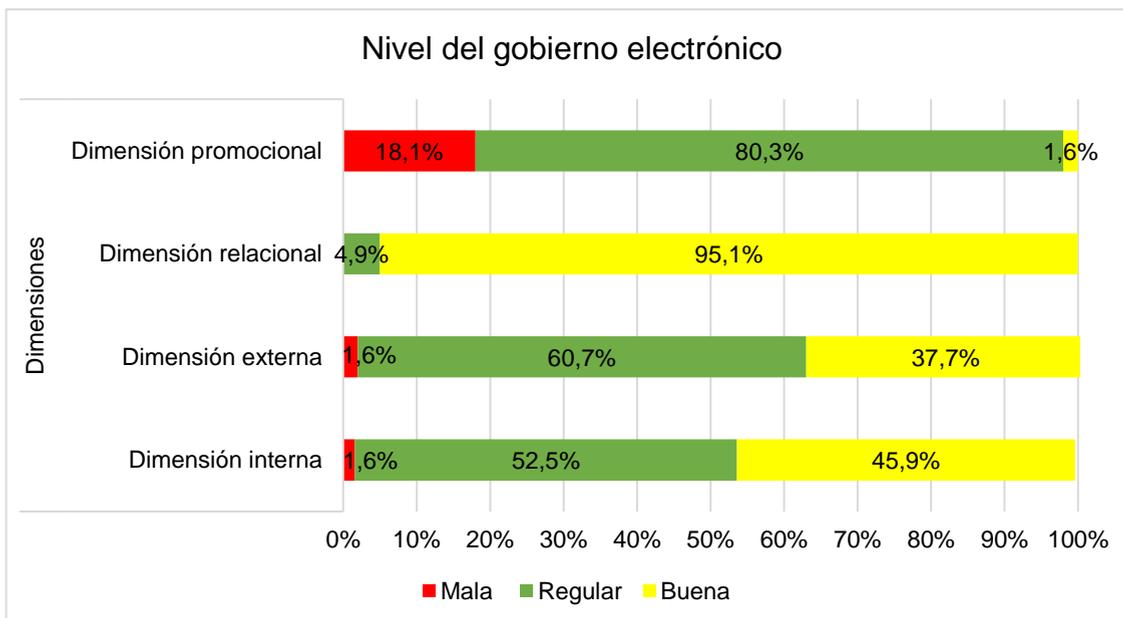


Figura 1:

*Niveles del gobierno electrónico de la municipalidad distrital, según dimensiones.*

**Interpretación.** Según la figura 1, se describe el nivel de eficiencia del gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según las dimensiones de estudio. De acuerdo a la dimensión interna se tiene que el 52,5 % la describe como regular, el 45,9 % la describe como buena y solamente el 1,6 % la describe como mala; en la dimensión externa, la mayoría de los trabajadores administrativos ( 60,7 % ) la describe como regular, el 37,7 % como buena y solamente el 1,6 % como mala; en cuanto a la dimensión relacional, la mayoría de trabajadores administrativos ( 95,1 % ) la describe como buena y únicamente el 4,9 % como regular; y en la dimensión promocional, la mayoría de los trabajadores administrativos ( 80,3 % ) la describe como regular, el 18,1 % como mala y solamente el 1,6 % como buena.

*Del segundo objetivo específico:* Establecer el nivel de la simplificación administrativa según percepción de los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 3

*Nivel de la simplificación administrativa de la MDNCH.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	3,3%
Regular	43	70,5%
Buena	16	26,2%
Total	61	100 %

Fuente. Base de datos de estudio

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla 3, se encontró que el 70,5 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote la describe como regular, el 26,2 % la describe como buena y solamente el 3,3 % como mala.

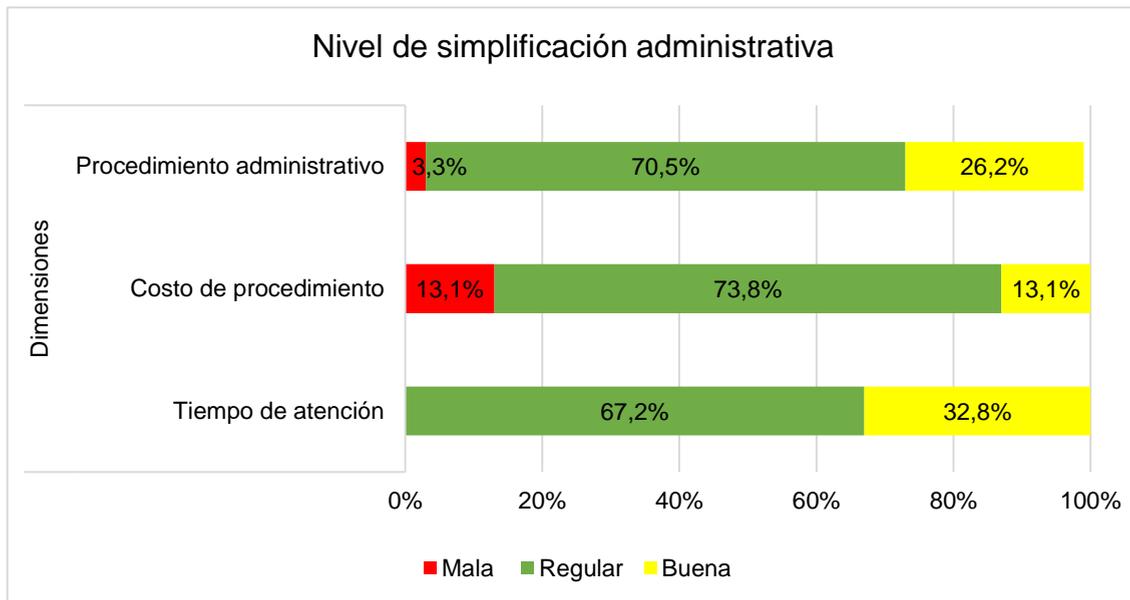


Figura 2:

*Niveles del gobierno electrónico de la municipalidad distrital, según dimensiones.*

**Interpretación.** Según la figura 2, se describe el nivel de simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según las dimensiones de estudio. De acuerdo a la dimensión tiempo de atención se obtiene que la mayoría de los trabajadores administrativos ( 67,2 % ) la describe como regular y el 32,8 % la describe como buena; en la dimensión costo de procedimiento, la mayoría de los trabajadores administrativos ( 73,8 % ) la describe como regular, el 13,1 % como buena y el otro 13,1 % como mala; en cuanto a la procedimiento administrativo, la mayoría de trabajadores administrativos ( 70,5 % ) la describe como regular, el 26,2 % como buena y solamente el 3,3 % como mala.

## 4.2 Del análisis correlacional

*Del objetivo general:* Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 4

*Relación entre los niveles de gobierno electrónico y la simplificación administrativa*

Niveles		Simplificación administrativa			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gobierno electrónico	Mala	f	0	1	0	1
		%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%
	Regular	f	2	33	5	40
		%	3,3%	54,1%	8,2%	65,6%
	Buena	f	0	17	3	20
		%	0,00%	27,9%	4,9%	32,8%
Total		f	2	51	8	61
		%	3,3%	83,6%	13,11%	100,0%

Fuente. Base de datos de estudio

### Medidas simétricas

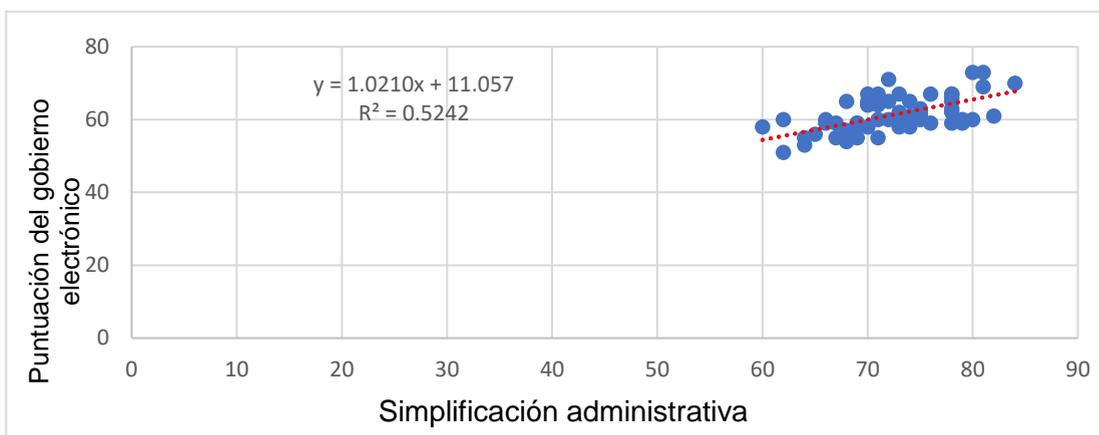
Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,610	,070	3,876	,001
N de casos válidos		61			

**Interpretación.** En la tabla 4 se muestra que, del total de trabajadores administrativos de la población de estudio, el 54,1 % considera como regular la simplificación administrativa y el gobierno electrónico; el 4,9 % considera como buena la simplificación administrativa y el gobierno electrónico.

En cuanto a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b-Kendall, los resultados muestran una asociación significativa (P-valor < 0,001) y además una correlación positiva moderada (T= 0,610) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

Figura 3.

*Dispersión entre las puntuaciones del gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la municipalidad distrital.*



**Interpretación:** Con respecto a la figura 3, se observa según lo expuesto, que mientras aumentan los puntajes del gobierno electrónico, al mismo tiempo aumentan los puntajes de la simplificación administrativa. Es por ello que, de acuerdo al modelo de regresión lineal, el valor que se le otorga al coeficiente de la pendiente de la ecuación lineal ( $m=1,0210$ ) es positiva, lo que determina que existe una correlación directa entre los puntajes de las dos variables de estudio. Finalmente, el coeficiente de determinación ( $r^2 =0,5242$ ) indica que el 52,4 % de la simplificación administrativa está influenciada por el gobierno electrónico.

*Del tercer objetivo específico:* Determinar la relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 5

*Relación entre los niveles de la dimensión interna y la simplificación administrativa.*

Niveles		Simplificación administrativa			Total	
		Malo	Regular	Buena		
Dimensión interna	Mala	f	0	1	0	1
		%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%
	Regular	f	1	26	5	32
		%	1,6%	42,6%	8,2%	52,5%
	Buena	f	1	24	3	28
		%	1,6%	39,3%	4,9%	45,9%
Total		f	2	51	8	61
		%	3,3%	83,6%	13,1%	100,0%

Fuente. Base de datos de estudio

#### Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,690	,109	3,149	,001
N de casos válidos		61			

**Interpretación:** En la tabla 5 se muestra que, del total de trabajadores administrativos de la población de estudio, el 42,6 % que describe la simplificación administrativa como regular, también percibe la dimensión interna como tal; por otro lado, el 4,92 % describe a la simplificación administrativa y a la dimensión interna como buena.

En cuanto a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b-Kendall, los resultados muestran una asociación significativa (P-valor <0,001) y además una correlación positiva moderada (T= 0,690) entre el nivel de dimensión interna y la simplificación administrativa

*Del cuarto objetivo específico:* Determinar la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 6

*Relación entre los niveles de la dimensión externa y la simplificación administrativa.*

Niveles		Simplificación administrativa			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Dimensión externa	Mala	f	0	1	0	1
		%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%
	Regular	f	2	29	6	37
		%	3,3%	47,5%	9,8%	60,7%
	Buena	f	0	21	2	23
		%	0,0%	34,4%	3,3%	37,7%
Total		f	2	51	8	61
		%	3,3%	83,6%	13,1%	100,0%

Fuente. Base de datos de estudio

#### Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,720	,090	3,769	,000
N de casos válidos		61			

**Interpretación.** En la tabla 6 se muestra que, del total de trabajadores administrativos de la población de estudio, el 47,5 % que determina como regular la simplificación administrativa, también determina como regular la dimensión externa; por otro lado, el 3,28 % determina como buena la simplificación administrativa y al mismo tiempo la dimensión externa.

En cuanto a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b-Kendall, los resultados muestran una asociación significativa (P-valor <0,000) y además una correlación positiva alta (T= 0,720) entre el nivel de dimensión externa y la simplificación administrativa.

*Del quinto objetivo específico:* Determinar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 7

*Relación entre los niveles de la dimensión relacional y la simplificación administrativa.*

Niveles		Simplificación administrativa			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Dimensión relacional	Mala	f	0	0	0	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Regular	f	0	2	1	3
		%	0,0%	3,3%	1,6%	4,9%
	Buena	f	2	49	7	58
		%	3,3%	80,3%	11,5%	95,1%
Total		f	2	51	8	61
		%	3,3%	83,6%	13,1%	100,0%

Fuente. Base de datos de estudio

#### Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,770	,080	3,540	,000
N de casos válidos		61			

**Interpretación.** En la tabla 7 se muestra que, del total de trabajadores administrativos de la población de estudio, la mayoría de los encuestados ( 80,3 % ) que valora como regular la simplificación administrativa, valora como buena la dimensión relacional; mientras que un porcentaje mínimo ( 1,6 % ) que valora como buena la simplificación administrativa, valora como regular la dimensión relacional.

En cuanto a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b-Kendall, los resultados muestran una asociación significativa (P-valor <0,000) y además correlación positiva alta (T= 0,770) entre el nivel de la dimensión relacional y la simplificación administrativa.

### 4.3. Prueba de hipótesis

Con el fin de identificar la prueba más adecuada para contrastar las hipótesis, se considera necesario aplicar la prueba de normalidad a los datos.

#### Hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos derivan de una distribución normal.

H<sub>i</sub>: Los datos no derivan de una distribución normal.

Se aplicó un nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$ , donde se rechaza H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ . Se aplicó una prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra > 50.

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gobierno Electrónico	,156	61	,115
V2: Simplificación administrativa	,435	61	,003

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** Respecto a lo analizado mediante el estadístico de Kolmogorov - Smirnov, se determina que la variable gobierno electrónico tiene una probabilidad sig.  $p=0,115>0,05$ ; por lo cual se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>, asegurando que la disposición de los datos de la variable en estudio derivan de una distribución normal; en cuanto a la variable de simplificación administrativa, se tiene una probabilidad sig.  $p=0,003<0,05$ ; es por esta razón que se acepta la hipótesis alternativa H<sub>i</sub>, afirmando que la disposición de los datos de la variable no derivan de una distribución normal, ya que una de las variables de estudio no cumple con el supuesto de normalidad, para su análisis se empleará el estadístico de prueba, del grupo de no paramétrico, denominado Rho ( $\rho$ ) de Spearman.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

D: Diferencia de los datos estadísticos pertenecientes al orden de x-y.

N: Número de parejas

Tabla 8

*Correlación de Rho de Spearman entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.*

Rho de Spearman		Simplificación Administrativa
Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	,718**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	61

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 8, los resultados muestran una correlación directa de nivel alto (Rho=0,718) y significativa (P-valor=0.000 menor a  $\alpha =0.05$ ). Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que, el gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa, según la opinión de los 61 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 9

*Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones del gobierno electrónico y la simplificación administrativa.*

Rho de Spearman		Simplificación administrativa	
Dimensiones del gobierno electrónico	Interna	Coeficiente de correlación	,891**
		Sig. (bilateral)	,000
	Externa	Coeficiente de correlación	,912**
		Sig. (bilateral)	,000
	Relacional	Coeficiente de correlación	,875**
		Sig. (bilateral)	,003
	Promocional	Coeficiente de correlación	,946**
		Sig. (bilateral)	,001

**Fuente:** Base de datos de estudio

**Interpretación:** Finalmente en la 9, se determinó lo siguiente:

Se observa una correlación directa de nivel fuerte ( $Rho=0,891$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.000$  menor a  $\alpha =0.05$ ) entre la dimensión interna entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de acuerdo a los 61 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Se observa una correlación directa de nivel fuerte ( $Rho=0,912$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.000$  menor a  $\alpha =0.05$ ) entre la dimensión externa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de acuerdo a los 61 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Se observa una correlación directa de nivel fuerte ( $Rho=0,875$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.003$  menor a  $\alpha =0.05$ ) entre la dimensión relacional entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de acuerdo a los 61 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

Se observa una correlación directa de nivel fuerte ( $Rho=0,946$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.001$  menor a  $\alpha =0.05$ ) entre la dimensión promocional entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de acuerdo a los 61 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Se presenta la siguiente información de relevancia de forma detallada con la finalidad de recopilar los aspectos más importantes de la investigación.

La gestión pública se ha visto influenciada negativamente por la burocracia de las gestiones interna, lo cual no permite simplificar los procesos administrativos trayendo consigo que muchos de los ciudadanos pierdan el tiempo de espera y prefieran dejar sus trámites sin culminar. Ante estas situaciones el Estado busca implementar nuevas estrategias con la finalidad de acabar con la burocracia, analizar e identificar estrategias que logren agilizar los procesos administrativos, esto incluye descentralizar la gestión. Este nuevo enfoque considera a la simplificación administrativa como una herramienta de ayuda y acabando con el antiguo modelo que les otorga demasiada rigidez a los procesos (Instituto de Ciencias Hegel, 2021). El Estado Peruano necesita enfocarse en un proceso basado en soporte digital, tomando en cuenta el avance de las nuevas tecnologías y las ventajas del mismo, sobre todo cuando se encuentra en la búsqueda modernizar la gestión administrativa y ser de alcance para todos los ciudadanos, esto deberá ir de la mano con la capacitación constante de sus funcionarios para la mejora de los servicios electrónicos que simplifiquen los procesos (Plan estratégico de Gobierno Electrónico del Tribunal Constitucional, 2010).

El enfoque se da a nivel distrital, siendo específicos, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, institución que ha presentado deficiencias en el manejo de las tecnologías, desactualizaciones de páginas, a pesar de que el TUPA está actualizado. No existe agilidad en sus trámites y muchas veces los datos de traslapelan con otra información importante, lo cual trae retroceso para los avances y objetivos a los que quiere llegar la municipalidad. Se logra formular el siguiente problema, ¿Cuál es la relación entre Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021?, con herramienta para identificar los problemas principales por los que está pasando este gobierno electrónico y proponer mejoras de desarrollo, considerando una relación entre las variables y el nivel de influencia de cada una de ellas, buscando reducir aspectos burocráticos y agilizar la demanda de atención de los ciudadanos. Como

objetivo principal se consideró determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, como consecuencia de los numerosos procedimientos que se han ido solicitando con la finalidad de culminar algún proceso administrativo (Maravi, 2014).

En cuanto a las limitaciones de la investigación se consideró el aspecto presencial y el trato directo que se pudo haber tenido con los administrativos, ya que por la coyuntura de salud que se está viviendo, no existe un rato personal con los encuestados, lo cual muchas veces no permite crear un ambiente de confianza para solicitar su ayuda con las encuestas. Así mismo, obtener la información y contactarse con algunos de ellos para recordarles lo necesario que es su ayuda muchas veces genera incomodidades, en algunos casos, no se logró concretar respuesta alguna.

Con respecto a la validez interna, el enfoque de la investigación fue cuantitativa haciendo uso del cuestionario como instrumento de investigación, así mismo se designó una escala valorativa a las variables sobre gobierno electrónico y simplificación administrativa para definir el nivel de eficiencia del gobierno electrónico de acuerdo a la percepción de los trabajadores e identificar las cuatro dimensiones asignadas a la variable; por otro lado, establecer el nivel de la simplificación administrativa según percepción de los usuarios e identificar también sus cuatro dimensiones. Para los cuestionarios de ambas variables se tomaron a los investigadores Rucoba (2020) y Najjar (2019); así mismo, el juicio de expertos es otro método para corroborar la información, hecha a profesionales expertos en el tema y mediante la validez del contenido cuya información identificó que existe un alto grado de confiabilidad para el gobierno electrónico ( $\alpha=0,821$ ) y simplificación administrativa ( $\alpha=0,870$ ) gracias al desarrollo de una prueba piloto a quince trabajadores de la MDNCH con consentimiento a ser encuestados.

Continuando con la validez externa, para la aplicación de las encuestas se determinó una muestra para proceder al diseño de una autorización dirigida a la MDNCH con la finalidad de adquirir la información necesaria de sus trabajadores y establecer un contacto explicando la finalidad de las preguntas, no se especifica

a condición de los trabajadores, la participación se dará en aquellos que estén sólo por contrato o que ya sean nombrados. Los resultados podrán ser aplicados a todas las instituciones de este tipo que posean características similares.

En cuanto a los antecedentes utilizados para la investigación se encontraron evidencias internacionales de que existe una influencia muy directa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, con un impacto positivo frente a la ciudadanía, lo cual ha generado facilitar los procesos administrativos dentro de sus instituciones. Así mismo se destaca que consideraron el impacto ambiental del uso de las nuevas tecnologías, considerándolo como parte de las políticas sostenibles que reducen el consumo excesivo del papel, lo cual es destacable considerando la coyuntura medioambiental que se vive. La mayoría de los estudios tienen una metodología descriptiva y correlacional debido a la aplicación de encuestas sobre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa para determinar el nivel de influencia de una con respecto a la otra variable, se tomaron como muestras a los trabajadores de sus respectivas instituciones.

Los resultados obtenidos durante la investigación serán comparados con los antecedentes en relación al tema de investigación.

El objetivo específico 1 propone describir el nivel de eficiencia del gobierno electrónico según percepción de los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021, donde se observó que el 65,6% de los trabajadores describen como regular el nivel de eficiencia del gobierno electrónico, el 32,8% como buena y el 1,6% lo describe como mala. Este resultado indica la percepción de los usuarios en su mayoría es buena; en cuanto a los resultados de las dimensiones, únicamente la relacional se percibe como buena mientras que la dimensión interna, externa y promocional se percibe como regular.

Dichos resultados son contrastados con algunos estudios referentes a al gobierno electrónico como el de Antúnez (2019) se concluye que la implementación de un gobierno electrónico contribuye positivamente a crear un gobierno eficaz y eficiente; por otro lado, Rucoba (2020) concluye que el 37.4% lo percibe como

deficiente la aplicación de un gobierno electrónico. Así mismo Valdivia (2017) en su estudio sobre la aplicación de un gobierno electrónico para simplificar los procesos administrativos, con su aplicación de encuestas a 30 personas, ellos consideraron que el nivel del proceso no es positivo ya que carece de estrategias y organización para su aplicación y una carencia de capacitaciones constantes para el procedimiento.

Desde las teorías con respecto al tema, se concluyen que mediante los resultados la percepción del procedimiento de gobierno electrónico es regular, considerando que de acuerdo a los estudios aún existe una falta de capacitaciones y aplicación de estrategias de organización para crear un ambiente de trabajo mucho más adecuado y de asistencia eficaz para los ciudadanos.

El objetivo específico 2 propone establecer el nivel de la simplificación administrativa según percepción de los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021, donde se observó que el 70,5 % de los trabajadores la describe como regular, el 26,2 % como buena y el 3,3 % como mala. Esto indica que el proceso de simplificación administrativa aún es un tema que requiere de mayor consideración debido a que aún posee una percepción regular por parte de la mayoría de sus trabajadores. Con respecto al nivel de percepción de sus dimensiones, tanto en el tiempo de atención, el costo de procedimiento y el procedimiento administrativo son percibidos como regular.

Dichos resultados se relacionan con algunos estudios sobre la simplificación administrativa como el de Mostafa (2020) quien determina que la simplificación reduce los procesos engorrosos de la administración y factible para los ciudadanos quienes tienen un nivel de percepción buena; así mismo, Li (2021) concluye que la confianza se incrementó mediante el proceso de simplificación administrativa, a pesar del positivo rendimiento, más del 40% de la población tiene una percepción regular. Por el contrario, Rucoba (2020) en su estudio sobre la simplificación en el Ministerio de la Producción de Lima, afirmó que el nivel de percepción es bajo ya que las estrategias de simplificación fallaron y se ha observado que los ciudadanos se encuentran poco satisfechos.

De acuerdo a las teorías planteadas, se concluye que los resultados arrojados en las encuestas expresan que la simplificación administrativa aún se encuentra en proceso de desarrollo es por ello que el nivel alcanzado es regular, tal es así que las teorías afirman que con el paso del tiempo la satisfacción por parte de los beneficiarios será mucho mayor, aunque a veces el proceso logre falla y no se complete.

En cuanto a los objetivos que pretenden buscar las relaciones entre la simplificación administrativa y tres de las dimensiones del gobierno electrónico, se encontró que, según la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se encuentra que existe una correlación directa nivel alto entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa; así mismo, existe una correlación directa nivel fuerte entre la dimensión interna, externa, relacional y promocional del gobierno electrónico con la simplificación administrativa. Esta información se complementa con lo mencionado por Antúnez y Bautista (2019) debido a que se encontró una influencia positiva alta la implementación del gobierno electrónico y su influencia en la simplificación administrativa ( $r= 0,784$ ) gracias a la disminución de gastos y aplicación de un método sostenible como contribución; por otro lado, existe un contraste con el investigador Rucoba (2020) ya que según su prueba estadística esta arrojó una relación directa baja entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa del Ministerio de Producción de Lima, debido a que la aplicación de su iniciativa electrónica fue considerada de manera deficiente, considerando que no mejoró en ninguno de los aspectos los procesos administrativos es por ello que los resultados obtenidos fueron negativos. Así mismo, según el gráfico de dispersión de la investigación, se determina que mientras aumenta la puntuación del gobierno electrónico, también lo hace la puntuación de la simplificación administrativa, considerando una relación directa entre ambas variables, esta misma información la comparte Li (2021), quien determinó una influencia alta del gobierno electrónico en la simplificación administrativa, considerando que el servicio electrónico si influye positivamente en la confianza del ciudadano para los procesos administrativos.

Finalmente, de acuerdo al objetivo general se determina que el mayor porcentaje (54,10%) de los encuestados considera que la simplificación

administrativa y el gobierno electrónico tiene un nivel de percepción regular, mientras que el otro porcentaje significativo (27,87%) que tiene un nivel de percepción bueno sobre el gobierno electrónico, considera como regular la simplificación administrativa; obteniendo al final una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esta información es confirmada a partir de la investigación de Vásquez (2020), quien comprobó la relación moderada y muy significativa entre la simplificación administrativa y la aplicación de un gobierno electrónico mediante as tics, en donde cada una de sus dimensiones guardan una correlación con la simplificación, determinando así que la aplicación de dicha forma de gobierno mejoraría el procedimiento administrativo burocrático.

De acuerdo con la contrastación de hipótesis en los 61 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, con un nivel de confianza del 95%, de tal forma que se afirma estadísticamente que existe un efecto directo significativo entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Esto concuerda con Vásquez (2020) quien obtuvo un resultado  $p=0.00<0.05$  confirmando que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y los tics; de igual forma Peralta (2019), quien determina una relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario con respecto a la simplificación de los procesos con un  $P=0,033$ .

En cuanto a las implicancias teóricas, la investigación busca añadirle otro valor teórico a la investigación de Rucoba (202) y Naja (2019) haciendo enfoque en el estudio de la percepción de los usuarios sobre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa con la finalidad de medir ambas variables en el sector público para halar el nivel de su implementación. Con respecto a las implicancias prácticas de los resultados, las estadísticas obtenidas permitirán mejorar aspectos relevantes para el gobierno electrónico y sus dimensiones, así como para la simplificación administrativa, de esta forma se podrá mejorar los aspectos del gobierno electrónico, los reajustes su sistema online y la atención del personal capacitado sobre el tema, repercutiendo positivamente en la simplificación de los procesos y aumentando el nivel de percepción de los ciudadanos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Del objetivo general. Se concluye que existe una correlación positiva moderada ( $Rho = 0,610$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

**Segundo.** Del primer objetivo específico. Se concluye que el nivel de eficiencia del gobierno electrónico es percibido como regular por el 65,6 % trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. Así mismo, las dimensiones interna, externa y promocional fueron percibidas en el nivel regular, mientras que la dimensión relacional fue percibida en el nivel bueno.

**Tercera.** Del segundo objetivo específico. Se concluye que el nivel de la simplificación administrativa es percibido como regular por el 70,5 % trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. Así mismo, las dimensiones tiempo de atención, costo de procedimiento y procedimiento administrativo fueron percibidas en el nivel regular.

**Cuarta.** Del tercer objetivo específico. Se concluye que existe una correlación positiva moderada ( $Rho = 0,690$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital.

**Quinta.** Del cuarto objetivo específico. Se concluye que existe una correlación positiva alta ( $Rho = 0,720$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital.

**Sexta.** Del quinto objetivo específico. Se concluye que existe una correlación positiva alta ( $Rho = 0,770$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000$ )

< 0,05) entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital.

## VII. RECOMENDACIONES

Al personal jerárquico:

**Primera.** Implementar estrategias de capacitación mediante talleres prácticos sobre el uso de las tecnologías a los trabajadores administrativos sobre el gobierno electrónico para mejorar la atención a los ciudadanos haciendo uso de un sistema informático que garantice la rápida y eficaz atención a cada usuario. Con la orientación del personal capacitado los procesos serán más prácticos.

**Segunda.** Asesorar sobre las estrategias tecnológicas implementadas a través de un personal capacitado para perfeccionar su manejo por parte de la ciudadanía usando correctamente el nuevo sistema tecnológico, para mejorar los resultados del nivel de percepción, no sólo de los servidores sino también de la población beneficiada.

**Tercera.** Realizar un estudio para conocer las características del gobierno electrónico, de tal forma que se podrán mejorar los resultados con respecto al tema siempre y cuando se tenga conocimiento, así como garantizar la capacitación en cada uno de sus aspectos.

A los trabajadores administrativos:

**Cuarta.** Implementar espacios de consenso para que todos los trabajadores participen activamente sobre los temas de implicancia y compartan sus decisiones y conocimientos acerca de la implementación de las nuevas estrategias tecnológicas.

A los futuros investigadores

**Quinta.** Estudiar otras entidades públicas aplicando los instrumentos de investigación de acuerdo a los trabajadores de dichas entidades con la finalidad de ampliar la aplicación de estrategias tecnológicas de acuerdo a las necesidades de otros servicios públicos que demanden la atención ciudadana.

## REFERENCIAS

- Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento. (28 de febrero de 2020). *Uruguay Digital*. <https://uruguaydigital.gub.uy/>
- Antúñez, A., y Batista, A. (2019). La Ventanilla Única de Certificación Ambiental en Panamá. *Dictamen Libre*, 12(24). 103-130. DOI:10.18041/2619-4244/dl.24.5467
- Arteaga, C. (2016). *Relación de la simplificación administrativa en la carga procesal del Juzgado Mixto de San José de Sisa*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28695/Arteaga\\_GCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28695/Arteaga_GCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9 (19), 110-127. <https://core.ac.uk/reader/276552200>
- Belleza, I. (2020). *Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República*. [Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43589>
- Centro de investigación parlamentaria (2011). *Simplificación administrativa*. [https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)
- Damascene, J. y Andersson, A. (2019). The public value of E-goverment - A literature review. *Government Information Quarterly*, 36 (2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- De armas, R. y De armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1-32. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)

- Del Pezo, E. (2017). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2 (8), 141-154. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128437.pdf>
- Diéguez, G. Sánchez, J. y Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. Programa de Gestión Pública: CIPPEC.* <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Dirección de Gobernanza Pública y Territorial. (2009). *Overcoming barriers to administrative simplification strategies.* <https://books.google.hn/books?id=nYvCfAez6eAC>
- Eka, M. Indra, D. Mishbah, M. y Prima, P. (2020). Integración interorganizacional del gobierno electrónico: tipos y factores de éxito. ICSIM '20: Actas de la 3a Conferencia Internacional sobre Ingeniería de Software y Gestión de la Información, 216-221. <https://doi.org/10.1145/3378936.3378955>
- Fernández, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43399>
- Gamero, E. (2012). *Simplificación del procedimiento administrativo: una respuesta idónea desde el derecho administrativo ante la crisis.* Madrid: Thomson Civitas.
- Guerrero, A. (2014). *Introducción al gobierno electrónico. Capítulo I: E-government.* [http://www.euv.cl/archivos\\_pdf/gobierno-electronico.pdf](http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf)
- Jiménez, A. (2004). *Gobierno electrónico y modernización de la administración pública local caso de estudio: alcaldía de Baruta.* Caracas: Universidad Metropolitana. <http://repositorios.unimet.edu.ve/docs/87/GP2004J5C3.pdf>
- Kuniyoshi, G. (2011). El gobierno electrónico. *Revista científica Ingetecno*, 1(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.21503/rci.v1i1.207>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica.* 6° ed. México: Mcgrawhill.

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Li, W. (2021). The Role of Trust and Risk in Citizens' E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model. *Sustainability*. 13, 7671. <https://doi.org/10.3390/su13147671>
- Manoharan, A. y Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government perspectives. *Reviews & Essays*, 50 (1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/0160323X18763964>
- Maraví, M. (2014). *La simplificación administrativa: un asunto complejo*. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303/10747>
- Matier, A. y Mircea, O. (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania. *Procedia Economics and Finance* 26, 637-642. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Miftahul, R. Nuryanti, M. Novitasari, D. y Sitti, A. (2020). E-government based education policy innovation through e-panrita application. *Journal of local government Issues*, 3(1), 50-63. DOI:10.22219/logos.v3i1.10987
- Ministerio de Hacienda y administraciones públicas. (2014). *Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la administración General del Estado*. España: Secretaría de Estado. [http://administracion.gob.es/pag\\_Home/dam/jcr:6a6fc9a0-8eb9-4191-a6fb-2849d5f63b2f/Manual%20de%20Simplificacion.PDF](http://administracion.gob.es/pag_Home/dam/jcr:6a6fc9a0-8eb9-4191-a6fb-2849d5f63b2f/Manual%20de%20Simplificacion.PDF)
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (2019). *Resolución Ministerial 1298-2019 MTC/01*. Perú. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/511252/Plan\\_de\\_Gobierno\\_Digital\\_2020-2022.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/511252/Plan_de_Gobierno_Digital_2020-2022.pdf)
- Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*. DOI 10.1108/JHASS-05-2020-0069
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae: Serie

de investigaciones. [https://pdfhoney.com/compress-pdf.html?queue\\_id=5fc2c8ca421873ff5c8b45ad](https://pdfhoney.com/compress-pdf.html?queue_id=5fc2c8ca421873ff5c8b45ad)

Nájar, E. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud*. Piura año 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40050/N%c3%a1jar\\_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40050/N%c3%a1jar_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nugent, G. Benites, A. Aguinaga, V. y Grijalva, J. (2015). *La identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico*. Lima: Escuela Registral. <https://www.iidh.ed.cr/capel/media/1479/indentidad-digital-la-identificaci%C3%B3n-desde-los-registros-parroquiales-al-dni-electr%C3%B3nico.pdf>

Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2017). *Estrategia nacional de gobierno electrónico 2013 – 2017*. [http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO\\_V5.pdf](http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf)

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2018). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Buenos Aires: UNESCO.

Palma, I. (2020, 21 de julio). *Disruptiva*. <https://www.disruptiva.media/reflexiones-del-indice-de-gobierno-electronico-2020/>

Paredes, L. (2011). *Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. Temas de gestión pública y actualidad*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges\\_885.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges_885.pdf)

Peralta, N. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimote*. [Tesis de maestría, Universidad

Privada César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39539>

Peraltilla, M. (2009). *Guía para la aplicación de nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) simplificado para Municipalidades Provinciales y Distritales*. Perú: USAID.  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia\\_para\\_la\\_aplicacion\\_del\\_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Presidencia helénica de EUPAN. (2014). *Simplification of administrative procedures-Reduction of administrative burdens*. Europa: EUPAN.  
[https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2019/02/2014\\_1\\_GR\\_Simplification\\_of\\_Administrative\\_Procedures\\_Reduction\\_of\\_Administrative\\_Burdens.pdf](https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2019/02/2014_1_GR_Simplification_of_Administrative_Procedures_Reduction_of_Administrative_Burdens.pdf)

Ramírez, J. Rincón, D. y Romero, D. (2010). Gobierno electrónico: un signo de inclusión digital y poder popular. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (4).  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000400013](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000400013)

Rivero, D. (24 de junio de 2019). *Simplificación administrativa: ratifican procedimientos administrativos tras análisis de calidad regulatoria [D.S. 118-2019-PCM]*. <https://lpderecho.pe/simplificacion-administrativa-ratifican-procedimientos-administrativos-analisis-calidad-regulatoria-d-s-118-2019-pcm/>

Rojas, E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote*. [Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>

Rosario, M. (2019). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41044/Rosario\\_LMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41044/Rosario_LMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40747>
- Ruiz, E. (2017). *Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia. Caso colombiano*. [Tesis de maestría, Universidad de la Salle]. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1221&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1221&context=sistemas_informacion_documentacion)
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. [https://pdfhoney.com/compress-pdf.html?queue\\_id=5fca3998421873fc6e8b4585](https://pdfhoney.com/compress-pdf.html?queue_id=5fca3998421873fc6e8b4585)
- Secretaría de gestión pública (2010). *Plan nacional de simplificación administrativa 2010 – 2014*. [https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3195052/plan\\_nacional.pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3195052/plan_nacional.pdf)
- Secretaría de Gestión Pública. (2011). *Metodología de simplificación pública. Lima: Presidencia del consejo de ministros*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Valdivia, J. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico en el proceso de legajamiento de declaraciones aduaneras de mercancías-DMA, del régimen de Reembarque y otras solicitudes*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2088>

- Vásquez, N. (2020). *Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63862/Vasquez\\_PN-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63862/Vasquez_PN-SD.pdf?sequence=4)
- Villatoro, V. (2006). *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Marcos de Guatemala]. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_6289.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6289.pdf)
- Villegas, G. y Julve, M. (2014). Gobierno electrónico y transparencia financiera y presupuestal de los departamentos de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19 (68), 670-698. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29032819004.pdf>
- Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión de política pública*, 69-103. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>
- Wecka, Y. y Eko, N. (2014). *Lima metode perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi untuk pengembangan e-goverment. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*. [https://www.academia.edu/30388625/LIMA\\_METODE\\_PERENCANAAN\\_S](https://www.academia.edu/30388625/LIMA_METODE_PERENCANAAN_S)
- Yandra, A. (2016). E-goverment dengan memanfaatkan teknologi informasi. *Journal Kajian Politik Dan Masalah Pembangunan*, 12 (1). <https://media.neliti.com/media/publications/126022-ID-e-goverment-dengan-memanfaatkan-teknolog.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

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

<b>Variables de Caracterización</b>	Sexo	Masculino y femenino
	Edad	Años de vida
	Condición laboral	Nombrado - Contratado

## Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario del gobierno electrónico

Estimado colaborador:

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

#### Instrucciones:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para la segunda parte de la encuesta será necesario mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>NAND</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

#### Información personal

Sexo	Masculino		Femenino	
Condición Laboral	Nombrado		Contratado	
Edad				

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

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

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

Gracias por su colaboración.

### Ficha técnica del instrumento

#### I. Datos informativos

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

#### II. Objetivo del instrumento

- Describir el nivel de eficiencia del gobierno electrónico según percepción de los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

#### III. Validación y confiabilidad

El instrumento a usar fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), quienes argumentan que a fin de analizar las proposiciones expuestas en los enunciados para comprobar si están bien definidos en relación a la problemática planteada, y si las instrucciones son claras, a fin de evitar alguna confusión al desarrollar el cuestionario. Para la validación se seleccionó a una arquitecta colegiada con grado académico de Magister en Gestión pública y un economista con grado académico de Magister en Gestión pública. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos, con una validación de buena para el instrumento. Luego se desarrolla una prueba piloto generando una base de datos para la aplicación del alfa de Cronbach donde se obtuvo una escala valorativa del gobierno electrónico igual a 0.821 indicando un grado de confiabilidad excelente; y con respecto a la escala valorativa de la simplificación administrativa fue igual a 0.867 indicando un grado de confiabilidad excelente.

#### **IV. Dirigido a**

61 trabajadores administrativos de la MDNCH

#### **V. Materiales necesarios**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. Descripción del instrumento**

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

### Distribución de ítems por dimensiones

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

### Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Mala	21 - 48	05 – 11	08 -18	03 – 06	05 - 11
Regular	49 – 76	12 – 17	19 – 28	07 - 10	12 – 17
Buena	77 - 110	18 -25	29 -40	11 - 15	18 - 25

## Cuestionario de la simplificación administrativa

Estimado colaborador:

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

Instrucciones:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para la segunda parte de la encuesta será necesario mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

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

### Información personal

Sexo	Masculino		Femenino	
Condición Laboral	Nombrado		Contratado	
Edad				

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

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

Gracias por su colaboración.

## Ficha técnica

### I. Datos informativos

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

### II. Objetivo del instrumento

- Establecer el nivel de la simplificación administrativa según percepción de los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.

### III. Validación y confiabilidad

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

### IV. Dirigido a

61 trabajadores administrativos de la MDNCH

## V. Materiales necesarios

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

## VI. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 21 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos cada uno; Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable simplificación administrativa. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados de la variable, considerando la valoración referenciada, los cuales serán organizados en función a la siguiente escala establecida.

### Distribución de ítems por dimensiones

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

### Puntaje por dimensión y variable

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

**Anexo 03.** Matriz de validación por juicio de experto

Título de la tesis: Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.  
Nombre del instrumento: Cuestionario del gobierno electrónico

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico	I. Interna	Uso de las TICS	La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote cuenta con equipos necesarios para el adecuado uso de las TICS.										X		X		
			El uso de las TICS reduce los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano.										X		X		
			El uso de las TICS permite el ahorro administrativo en tiempo y costos.								X		X		X		
			La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote cuenta con personal de capacitación en uso de las TICS								X		X		X		
			La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote tiene soporte técnico para alguna avería en el uso de las TICS.								X		X		X		
	II. Externa	Vida cotidiana	El personal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote hace uso diario de las plataformas digitales para su trabajo.						X				X		X		
			Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote presenta conocimientos previos sobre las TICS.								X		X		X		
			Las plataformas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote facilitan su vida laboral cotidiana.								X		X		X		
	II. Administración a distancia	Administración a distancia	Considera que las plataformas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote permiten brindar un servicio a distancia adecuado a los ciudadanos.								X		X		X		
			Las plataformas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote facilitan una comunicación a distancia con los ciudadanos.								X		X		X		



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valorativa del gobierno electrónico.

**OBJETIVO:** Medir el nivel de percepción de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2021.

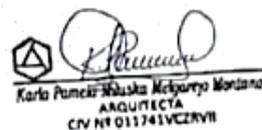
**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la MDNCH

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	<del>MUY BUENO</del>	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	----------------------	-------	---------	------------

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Pamela Miluska Melgarejo Montano

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión Pública

  
Pamela Miluska Melgarejo Montano  
ARQUITECTA  
CIV N° 011741VCE2RVII

---

Post firma  
DNI N° 72410028

Título de la tesis: Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.  
 Nombre del instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Simplificación administrativa	i. Tiempo de atención	Duración del trámite	La atención de trámites de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote se prioriza de acuerdo a la antigüedad de la solicitud.						X		X		X		X						
			La atención de los trámites se realiza en el tiempo acordado con los solicitantes.										X		X						
			Los plazos de atención de trámites se dictan de acuerdo a los planteados por normativa vigente.										X		X						
		Orientación al usuario	La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote cuenta con un protocolo de atención al ciudadano.										X		X			X		X	
			La atención de trámites de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante.										X		X			X		X	
			Atención a los reclamos	La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote mantiene un área de reclamos o sugerencias.										X		X			X		X
	El personal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote toma en cuenta los reclamos o sugerencias de los ciudadanos.							X		X		X		X							
	ii. Costo de procedimientos	Perspectiva del ciudadano no frente al costo		El ciudadano es indiferente a los costos por trámite que presenta la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.						X		X		X		X					
			El ciudadano considera elevados los precios por trámites de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.						X		X				X						
		Comunicación efectiva	Existe medios visuales adecuados en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote respecto a los costos por trámite.						X		X				X						
			La plataforma web de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote comunica de forma detalla los costos por trámites.						X		X				X						



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valorativa de la simplificación administrativa.

**OBJETIVO:** Medir el nivel de percepción de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2021.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la MDNCH

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	-----------	-------	---------	------------

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Pamela Miluska Melgarejo Montano

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión Pública

  
Karlo Pamela Miluska Melgarejo Montano  
ARQUITECTA  
CVU N° 011741VC2RVII

---

Post firma  
DNI N° 72410028

Título de la tesis: Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.  
 Nombre del instrumento: Cuestionario del gobierno electrónico

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gobierno electrónico	I. Interna	Uso de las TICS	La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote cuenta con equipos necesarios para el adecuado uso de las TICS.						X	X				X			X		
			El uso de las TICS reduce los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano.											X			X		
			El uso de las TICS permite el ahorro administrativo en tiempo y costos.											X			X		
			La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote cuenta con personal de capacitación en uso de las TICS											X			X		
			La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote tiene soporte técnico para alguna avería en el uso de las TICS.											X			X		
	II. Externa	Vida cotidiana	El personal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote hace uso diario de las plataformas digitales para su trabajo.								X				X			X	
			Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote presenta conocimientos previos sobre las TICS.											X			X		
			Las plataformas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote facilitan su vida laboral cotidiana.											X			X		
		Administración a distancia	Considera que las plataformas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote permiten brindar un servicio a distancia adecuado a los ciudadanos.											X			X		
			Las plataformas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote facilitan una comunicación a distancia con los ciudadanos.											X			X		



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valorativa del gobierno electrónico.

**OBJETIVO:** Medir el nivel de percepción de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2021.

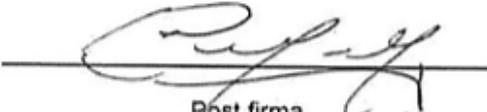
**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la MDNCH

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	<del>MUY BUENO</del>	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	----------------------	-------	---------	------------

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Henry Junior Clement Neyra

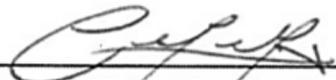
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión Pública

  
Post firma  
DNI N°: 46104283

Título de la tesis: Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021.  
 Nombre del instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	I. Tiempo de atención	Duración del trámite	La atención de trámites de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote se prioriza de acuerdo a la antigüedad de la solicitud.										X			X	
			La atención de los trámites se realiza en el tiempo acordado con los solicitantes.										X			X	
			Los plazos de atención de trámites se dictan de acuerdo a los planteados por normativa vigente.										X			X	
		Orientación al usuario	La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote cuenta con un protocolo de atención al ciudadano.								X		X			X	
			La atención de trámites de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante.						X				X			X	
			La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote mantiene un área de reclamos o sugerencias.								X		X			X	
	Atención a los reclamos	El personal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote toma en cuenta los reclamos o sugerencias de los ciudadanos.								X		X			X		
												X			X		
	II. Costo de procedimientos	Perspectiva del ciudadano frente al costo	El ciudadano es indiferente a los costos por trámite que presenta la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.						X				X			X	
			El ciudadano considera elevados los precios por trámites de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.						X		X		X			X	
Comunicación efectiva		Existe medios visuales adecuados en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote respecto a los costos por trámite.						X		X		X			X		
		La plataforma web de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote comunica de forma detalla los costos por trámites.						X				X			X		

III.	Procedimientos administrativos	Aceptación del costo por la población	El ciudadano acepta los costos de trámite por que no tiene otra alternativa.							X	X		X		X	
		Percepción del ciudadano frente a la administración	Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites.							X	X		X		X	
	La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote cuenta con un orientador para el proceso de los trámites.								X			X		X		
	Competencia municipal	Considera que la coordinación entre las áreas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote es correcta.							X			X		X		
		El personal con el que cuenta la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote es el idóneo para la labor pública.							X			X		X		
	Rapidez de tramites	Considera que los plazos de trámite se han reducido a comparación de otros periodos.							X			X		X		
Considera que la capacidad de atención de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote es rápida								X		X			X			

  
 Post firma  
 DNI N°: 46104293

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valorativa de la simplificación administrativa.

**OBJETIVO:** Medir el nivel de percepción de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2021.

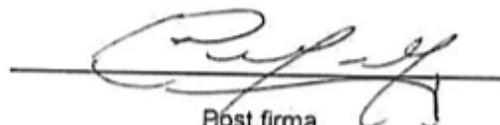
**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la MDNCH

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	-----------	-------	---------	------------

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Henry Junior Clement Neyra

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión Pública

  
Post firma  
DNI N°: 46104283

### Análisis de la confiabilidad de los instrumentos

Escala valorativa "Gobierno Electrónico"																					Escala valorativa "Simplificación administrativa"																		
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	4	1	2	3	4	4	4	1	
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	3	2	3	4	4	1	2	3	4	4	4	1
3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	1	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2
4	2	4	4	2	2	3	4	3	2	4	2	4	1	5	2	5	3	4	4	1	5	3	4	3	2	5	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2
5	4	3	2	1	4	2	2	4	2	2	5	2	2	2	5	3	2	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3
6	4	5	4	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	2	3	3	4	4	4	1	3	3	2	3	4	5	4	4	3	3
7	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	5	3	2	2	2	4	3	1	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2
8	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	2	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	2	1	3	4	4	5	3	1
9	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	
10	2	4	2	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	4	5	5	4	3	4	1	5	2	2	2	2	4	4	1	3	4	4	2	2	3	3	5	1	4	
11	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	5	4	1	4	4	3	4	4	3
12	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	4	1	2	2	4	4	3	1
13	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	5	4	5	3	5	5	2	3	3	5	4	4	2	4	4	4	5	2	3	1	4	4	5	3	5	5	4	4
14	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	4	2	4	4	3	4	4
15	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	5	2	2	2	4	5	4	2
16	2	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	1	4	4	3	2	2
17	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	5	2	5	3	4	4	1	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4
18	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	5	3	2	3	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3
19	2	5	2	4	3	2	2	3	2	5	4	3	2	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	1	3	3	4	4	3	1
20	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	3	2	2	5	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	1

Escala Valorativa "Gobierno electrónico"

Escala valorativa "Simplificación administrativa"

Alfa de Cronbach

Número de elementos

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0,821

18

0,876

20

## Anexo 04: Autorización de la entidad



**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE  
NUEVO CHIMBOTE**  
*Construyendo un mejor futuro*

Nuevo Chimbote, 3 de noviembre de 2021

Señor

Dr. FLORIÁN PLASENCIA, ROQUE WILMAR  
Coordinador de Investigación  
Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo

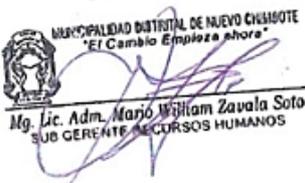
Presente. -

ASUNTO: Respuesta solicitud de facilidades para la alumna

Me dirijo a Usted, expresando mi cordial saludo y en mérito al documento de la referencia, en que se solicita las facilidades para la alumna CAMPANA DURAND MARÍA DEL PILAR, estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, a fin de que pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos para lograr desarrollar su Informe de Tesis; al respecto hacemos de su conocimiento que se autoriza que el alumno en mención pueda ingresar a nuestras instalaciones.

Esperando haber atendido lo solicitado, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,

  
Mg. Lic. Adm. Mario William Zavala Soto  
SUB GERENTE DE CURSOS HUMANOS

**Anexo 05:** Matriz de puntuaciones y niveles del gobierno electrónico y la simplificación administrativa de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

N°	V1: Gobierno electrónico									
	D1: Interna		D2: Externa		D3: Relacional		D4: Promocional		Total	
	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel
1	17	regular	23	regular	16	buena	12	regular	68	regular
2	11	mala	18	mala	9	regular	10	mala	48	mala
3	17	regular	23	regular	13	buena	15	regular	68	regular
4	14	regular	23	regular	15	buena	14	regular	66	regular
5	14	regular	21	regular	12	buena	15	regular	62	regular
6	19	buena	30	buena	19	buena	16	regular	84	buena
7	19	buena	28	regular	13	buena	12	regular	72	regular
8	22	buena	27	regular	18	buena	16	regular	83	buena
9	15	regular	30	buena	14	buena	13	regular	72	regular
10	14	regular	24	regular	18	buena	13	regular	69	regular
11	15	regular	24	regular	16	buena	16	regular	71	regular
12	20	buena	30	buena	14	buena	15	regular	79	buena
13	14	regular	28	regular	18	buena	13	regular	73	regular
14	12	regular	29	buena	13	buena	14	regular	68	regular
15	17	regular	23	regular	15	buena	14	regular	69	regular
16	18	buena	26	regular	13	buena	14	regular	71	regular
17	15	regular	26	regular	10	regular	15	regular	66	regular
18	17	regular	29	buena	19	buena	16	regular	81	buena
19	16	regular	23	regular	13	buena	12	regular	64	regular
20	18	buena	30	buena	14	buena	16	regular	78	buena
21	16	regular	25	regular	14	buena	13	regular	68	regular
22	15	regular	30	buena	17	buena	16	regular	78	buena
23	20	buena	26	regular	17	buena	18	buena	81	buena
24	16	regular	25	regular	13	buena	14	regular	68	regular
25	18	buena	28	regular	17	buena	8	mala	71	regular
26	19	buena	30	buena	16	buena	13	regular	78	buena
27	18	buena	21	regular	12	buena	8	mala	59	regular
28	19	buena	28	regular	15	buena	11	mala	73	regular
29	12	regular	29	buena	13	buena	14	regular	68	regular
30	19	buena	25	regular	12	buena	15	regular	71	regular
31	15	regular	26	regular	14	buena	12	regular	67	regular
32	14	regular	29	buena	11	buena	10	mala	64	regular
33	21	buena	30	buena	18	buena	13	regular	82	buena
34	21	buena	29	buena	15	buena	9	mala	74	regular
35	18	buena	27	regular	17	buena	16	regular	78	buena
36	18	buena	31	buena	17	buena	10	mala	76	regular
37	17	regular	27	regular	13	buena	13	regular	70	regular
38	15	regular	31	buena	17	buena	15	regular	78	buena
39	20	buena	28	regular	16	buena	16	regular	80	buena
40	20	buena	29	buena	12	buena	10	mala	71	regular
41	17	regular	34	buena	15	buena	13	regular	79	buena
42	19	buena	26	regular	15	buena	14	regular	74	regular
43	17	regular	31	buena	11	buena	10	mala	69	regular
44	19	buena	31	buena	17	buena	12	regular	79	buena
45	18	buena	25	regular	9	regular	15	regular	67	regular
46	17	regular	27	regular	14	buena	15	regular	73	regular
47	16	regular	23	regular	15	buena	14	regular	68	regular
48	18	buena	28	regular	15	buena	15	regular	76	regular
49	15	regular	29	buena	18	buena	16	regular	78	buena
50	19	buena	22	regular	14	buena	15	regular	70	regular
51	16	regular	35	buena	17	buena	15	regular	83	buena
52	17	regular	26	regular	14	buena	9	mala	66	regular
53	20	buena	25	regular	13	buena	15	regular	73	regular
54	18	buena	31	buena	15	buena	14	regular	78	buena

55	14	regular	24	regular	13	buena	14	regular	65	regular
56	19	buena	29	buena	13	buena	17	regular	78	buena
57	16	regular	25	regular	15	buena	13	regular	69	regular
58	20	buena	26	regular	17	buena	17	regular	80	buena
59	17	regular	30	buena	17	buena	14	regular	78	buena
60	16	regular	25	regular	13	buena	16	regular	70	regular
61	20	buena	25	regular	13	buena	11	mala	69	regular

N°	V2: Simplificación administrativa							
	D1: Tiempo de atención		D2: Costos de procedimientos		D3: Procedimiento administrativo		Total	
	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel
1	20	regular	15	regular	19	regular	54	regular
2	26	buena	14	regular	18	regular	58	regular
3	18	regular	13	regular	17	regular	48	regular
4	21	regular	14	regular	16	regular	51	regular
5	24	regular	16	regular	20	regular	60	regular
6	24	regular	12	regular	23	buena	59	regular
7	17	regular	10	mala	14	regular	41	mala
8	24	regular	10	mala	20	regular	54	regular
9	21	regular	19	buena	19	regular	59	regular
10	18	regular	14	regular	18	regular	50	regular
11	23	regular	15	regular	22	buena	60	regular
12	27	buena	14	regular	16	regular	57	regular
13	27	buena	14	regular	26	buena	67	buena
14	21	regular	14	regular	21	regular	56	regular
15	18	regular	14	regular	19	regular	51	regular
16	23	regular	12	regular	16	regular	51	regular
17	25	regular	19	buena	23	buena	67	buena
18	23	regular	14	regular	18	regular	55	regular
19	24	regular	11	mala	18	regular	53	regular
20	23	regular	12	regular	17	regular	52	regular
21	17	regular	11	mala	13	mala	41	mala
22	25	regular	13	regular	18	regular	56	regular
23	24	regular	18	buena	24	buena	66	buena
24	22	regular	11	mala	16	regular	49	regular
25	27	buena	18	buena	19	regular	64	regular
26	27	buena	15	regular	19	regular	61	regular
27	27	buena	10	mala	12	mala	49	regular
28	29	buena	16	regular	17	regular	62	regular
29	28	buena	14	regular	23	buena	65	regular
30	32	buena	15	regular	24	buena	71	buena
31	24	regular	17	regular	18	regular	59	regular
32	20	regular	12	regular	23	buena	55	regular
33	26	buena	14	regular	19	regular	59	regular
34	23	regular	13	regular	22	buena	58	regular
35	26	buena	15	regular	21	regular	62	regular
36	26	buena	12	regular	21	regular	59	regular
37	23	regular	16	regular	19	regular	58	regular
38	26	buena	18	buena	22	buena	66	buena
39	26	buena	17	regular	20	regular	63	regular
40	21	regular	16	regular	18	regular	55	regular
41	23	regular	15	regular	21	regular	59	regular
42	23	regular	15	regular	23	buena	61	regular
43	24	regular	19	buena	15	regular	58	regular
44	26	buena	13	regular	19	regular	58	regular
45	20	regular	12	regular	17	regular	49	regular
46	23	regular	17	regular	18	regular	58	regular
47	22	regular	13	regular	20	regular	55	regular
48	27	buena	18	buena	22	buena	67	buena
49	21	regular	15	regular	18	regular	54	regular

50	23	regular	14	regular	24	buena	61	regular
51	23	regular	17	regular	21	regular	61	regular
52	23	regular	16	regular	20	regular	59	regular
53	26	buena	10	mala	18	regular	54	regular
54	22	regular	16	regular	19	regular	57	regular
55	23	regular	14	regular	19	regular	56	regular
56	27	buena	15	regular	22	buena	64	regular
57	25	regular	17	regular	25	buena	67	buena
58	27	buena	14	regular	21	regular	62	regular
59	28	buena	19	buena	20	regular	67	buena
60	24	regular	11	mala	24	buena	59	regular
61	22	regular	15	regular	21	regular	58	regular

Fuente: Base de datos sobre resultados de la aplicación de la Escala valorativa “Gobierno electrónico” y escala valorativa “simplificación administrativa” a trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.