



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo - 2022

AUTORA:

Avellaneda Ponce Edith Edilia (orcid.org/0000-0002-3483-0200)

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz Angélica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a Jehová, por su infinita bondad.

A mi hermana Marlene, por ser mi inspiración y mi fortaleza. A mi papá, por guiarme a ser mejor día a día y mostrarme su bondad y fortaleza en todo momento.

Con mucho aprecio a las mujeres de mi vida, a mi mamá, Edilia, por haberme entregado lo más valioso, la vida. A mi mamá por elección, Mercedes, por cada uno de sus cuidados, a Judith por sacar lo mejor de mí, a Yadira, por regalarme muchas alegrías.

A Nicolás, por creer en mi capacidad y ser mi soporte para hacer realidad las metas.

A mis hermanos, por enseñarme que puede haber nuevos inicios.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, por permitirme seguir avanzado en mi profesión. A mis docentes por las enseñanzas brindadas.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Estadística de confiabilidad de gobierno digital.	18
Tabla 2 Estadística de confiabilidad de simplificación administrativa.....	18
Tabla 3 Tabla de frecuencia de la variable gobierno digital y simplificación administrativa.	20
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la dimensión información y la variable simplificación administrativa.	22
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la dimensión interacción y la variable simplificación administrativa.	23
Tabla 6 Tabla de frecuencia de la dimensión integración y la variable simplificación administrativa.	24
Tabla 7 Tabla de frecuencia de la dimensión participación y la variable simplificación administrativa.	25
Tabla 8 Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.	26
Tabla 9	27
Tabla 10 Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión información y la variable simplificación administrativa.	28
Tabla 11 Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión interacción y la variable simplificación administrativa.	29
Tabla 12 Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión integración y la variable simplificación administrativa.	30
Tabla 13 Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión participación y la variable simplificación administrativa.	31

Resumen

El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre gobierno digital y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022; tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental; la muestra fue conformada por 108 transportistas. Los datos fueron obtenidos con la aplicación del cuestionario, la fiabilidad fue comprobada a través del Alfa de Cronbach. El análisis descriptivo inferencial se realizó con el apoyo del software el SPSS versión 26, en tanto que la prueba de normalidad fue ejecutada con la aplicación del estadístico Kolmogorov Smirnov; cuyo resultado evidenció que la muestra tiene una distribución no normal; en base ello, se empleó una prueba no paramétrica y la prueba de Rho de Spearman para medir las variables. Los resultados evidenciaron el Rho de Spearman de 0,664**, y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral), comprobando correlación estadísticamente muy significativa entre las variables de estudio y un nivel de correlación positiva considerable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); concluyendo que el gobierno digital se relaciona con la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Palabras clave: Gobierno digital, simplificación administrativa, municipalidad de Huancayo.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between digital government and administrative simplification in a traffic and transportation management of a municipality of Huancayo, 2022; type of basic research, quantitative approach, correlational scope, non-experimental design; the sample was made up of 108 carriers. The data was obtained with the application of the questionnaire, the reliability was verified through Cronbach's Alpha. The inferential descriptive analysis was performed with the support of the SPSS version 26 software, while the normality test was performed with the application of the Kolmogorov Smirnov statistic; whose result showed that the sample has a non-normal distribution; Based on this, a non-parametric test and Spearman's Rho test were used to measure the variables. The results showed Spearman's Rho of 0.664**, and a significance level of .000; significant at the 0.01 level (bilateral), verifying a highly statistically significant correlation between the study variables and a considerable positive correlation level. Therefore, the null hypothesis (H0) is rejected and the alternative hypothesis (H1) is accepted; concluding that the digital government is related to administrative simplification in a traffic and transportation management of a municipality of Huancayo, 2022.

Keywords: Digital government, administrative simplification, municipality of Huancayo.

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital es una oportunidad para acceder de manera rápida y oportuna a los servicios públicos, sin embargo, debido al desconocimiento de las herramientas tecnológicas, la complejidad de los portales institucionales y problemas de conectividad, los altos índices de burocracia se convierte en una odisea para los ciudadanos.

Del auge tecnológico, no todos los países disfrutaban en la misma medida, sumándose a la brecha digital problemas existentes como la desigualdad de género y problemática urbano rural. Según, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) más de 40 millones de hogares no cuentan con conectividad; solo están interconectados el 67% de hogares urbanos y el 23% de hogares rurales. En esa misma línea, el artículo periodístico del Bancomundial.org (2021) advierte que la brecha digital se incrementó, debido a los altos costos de los equipos tecnológicos, llegando a valer hasta el 12% de los ingresos familiares promedio y los planes de telefonía podría llegar a sumar hasta el 10% de los ingresos familiares.

En consecuencia, los trámites administrativos en América Latina son complicados para los sectores desfavorecidos, el *Latinobarómetro* (2017) visibilizó, que realizaron algún tipo de trámite, sólo el 16% de ciudadanos sin estudios, frente a un 42% de usuarios con estudios. En la misma dirección, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) resalta que las instituciones públicas no coordinan entre ellas y les interesa más cumplir con las regulaciones burocráticas que brindar servicios de calidad y al final todavía tienen que pasar por trámites que ralentizan las operaciones.

En tal sentido, para identificar el tiempo que ocupa realizar un trámite se considera, el lapso que el ciudadano tarda en llegar al ente, la espera en la cola, el período que ocupa rellenar los formularios. En promedio, en América Latina, realizar un trámite puede tomar 5,4 horas (BID, 2020).

A nivel nacional, se promueve la digitalización y los trámites virtuales, que reducen los costos y el tiempo de trámite. Pero, cómo acceder a ellos, si, el 95% de los ciudadanos carece de servicio de internet fijo y más del 55% no cuenta con internet móvil (Defensoría del Pueblo, 2021). En cuanto a la digitalización, los

resultados indican que el país se encuentra con un índice de 23.3 por debajo del promedio latinoamericano, que representa un índice de 30 (Sociedad de Comercio exterior del Perú- COMEX 2021).

Cabe resaltar, que a febrero de 2019; de más de 2000 instituciones, sólo 296 de ellas se encontraban interconectadas; en consecuencia más de 1700 organizaciones se privan de la posibilidad de compartir datos e intercambiar información que obra en el Estado, es sabido que aún algunas instituciones solicitan como requisito la copia del DNI, pese a estar prohibido por el D.L.1246. Junto con lo anterior, la falta de estandarización de los requisitos, e interacción presencial de los trámites, hacen que algunos procesos se vulneren con algún comportamiento deshonesto. Según el Barómetro Global de la Corrupción en América Latina y el Caribe (2019) remarca que el país cuenta con un índice de soborno de 30%, solo por debajo de México con 34%.

A nivel local, en el año 2020, la ORI Junín del INDECOPI, identificó 26 barreras burocráticas entre ellos 16 procedimientos, requisitos y restricciones del gobierno local, de ellos seis procedimientos corresponden a desconocimientos del silencio administrativo, indica el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2020). Barreras que perjudican a los transportistas, quienes ven perjudicados sus trámites e incrementan los costos de sus gestiones.

Según lo expuesto, el problema de investigación fue ¿Cómo se relaciona gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022? y los problemas específicos; ¿Cómo se relaciona información y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?; ¿Cómo se relaciona interacción y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022; ¿Cómo se relaciona transacción y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?; ¿Cómo se relaciona participación y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?

La presente investigación se justificó, porque representa una necesidad y el Estado en su afán de proporcionar servicios que compensen las expectativas de los usuarios; promueve la modernización de la gestión pública, que implica generar condiciones para mejorar las actuaciones internas y brindar servicios estatales de calidad. Se justifica teóricamente, se revisaron y analizaron libros, revistas, tesis, artículos.

La justificación metodológica de la investigación, se utilizó instrumentos de recolección de información y se analizó, asimismo la investigación es base para futuros estudios. En cuanto, a la justificación práctica, con los cambios sustanciales que vive la sociedad es importante identificar el rol del gobierno digital, sus potenciales beneficios y/o dificultades así como la adaptación de los usuarios y trabajadores a esta nueva forma de gestión.

Al respecto, se planteó el objetivo general, establecer la relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022 y los objetivos específicos; identificar la relación entre la información y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022; describir la relación entre interacción y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022; determinar la relación entre transacción y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022 .

Así mismo, se formuló la hipótesis general, existe relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022 y las hipótesis específicas existe relación entre información y significativamente en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022; existe relación entre interacción y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022; existe relación entre integración y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022; existe relación entre participación y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Escudero (2021) en su investigación determina el Gobierno digital y transparencia en el INAIGEM, Huaraz; se puede medir en cuatro factores, tecnología digital, prestación de servicios, interoperabilidad, seguridad digital, obtuvo ($r=0,788$, $p=0,000$) demostrando la correlación, alta y estadísticamente significativa la variable uno y dos. Información obtenida desde la perspectiva de los colaboradores, identificando que se encuentra en nivel alto (46.2%), el estudio fue cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental.

Según, Vasquez (2021) su tesis propone determinar la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en Moyobamba, con población censal, al aplicar la muestra se concluyó en la primera variable, se encuentra que el 60% son promedio, el 25% son bajos y solo el 17% son altos. Refiriéndose al aspecto de la gestión de procesos con la segunda variable, se determina la presencia de factores interdependientes, debido a que el nivel de desarrollo de la gobernanza digital es de gran importancia para la gestión de procedimientos; y quienes interfieren en los eslabones de las cadenas de valor social están obligados a actuar en la forma prevista en las normas técnicas GP y GD.

Luego, Salazar (2021) establece determinar los factores de gobierno digital y gestión municipal influyen en la participación ciudadana en Yanacancha la muestra conformado por 53 directivos de instituciones públicas, la encuesta fue elegida como técnica de estudio, se concluyó existe influencia significativa de la gobernanza digital y los factores del gobierno local en la participación ciudadana.

También, Figueroa (2022) saber en qué medida el gobierno digital se relaciona con la participación ciudadana del distrito de Pitipo; se concluye que el escenario presentado en la sugerencia de uso de GD es directo y significativo cuando el valor = 0,000 y la correlación Rho de Spearman es 0,672, que es moderadamente positiva. Los resultados muestran que existe un vínculo entre el gobierno digital y la participación ciudadana, y los resultados también nos muestran que la implementación del gobierno digital. En conclusión, se puede decir que existen relaciones importantes y que dependen unas de otras durante su desarrollo.

Por su parte, Ramos (2020) en su estudio propone determinar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio como valor público, este

estudio tiene un diseño transaccional cuantitativo, aplicado, no empírico, escala de relación causa-efecto. A su vez, utilizando el método de hipótesis-inferencia, se concluye que entre ellos hay relación positiva y significativa; esto último permite concluir que la simplificación administrativa afecta directamente la calidad de los servicios que brinda la UGEL 07 durante el confinamiento.

Continuando, Prado (2020) determina la incidencia de la simplificación administrativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, la investigación tipo no experimental de enfoque cuantitativo, diseño correlacional. De acuerdo a los resultados obtenidos, la simplificación de trámites administrativos se encuentra en un buen nivel (74%), mientras que prevalece el proceso administrativo en un nivel normal (57%); sumando Kendall Tau b 0.162 y Rho Spearman 0.175 con un nivel de significancia de 0.206 ($p\text{-valor} < 0.05$); afirmando que la simplificación administrativa tiene una ventaja baja e insignificante en los procesos administrativos.

Según, Torres (2020) en su investigación propone determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una entidad, el estudio de tipo básica, no experimental concluyó que entre las variables de estudio existe correlación, la muestra lo conformaron 100 trabajadores de la organización a quienes se les aplicó el instrumento denominado encuesta que contempló para la primera variable 20 preguntas y para la segunda variable 32 interrogantes; la encuesta recabó la percepción de los trabajadores frente a las dos variables.

Seguidamente, Campana (2021) determinó la relación e relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una municipalidad, utilizó una prueba no paramétrica Rho Spearman, cuyo valor fue = 0,610 que determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables, la investigadora también puntualizó que la marcada influencia de la burocracia no permite generar trámites más ágiles, por lo que en el proceso los usuarios prefieren abandonar la gestión ante el ente.

Antecedentes internacionales, Morales et al. (2020) en su investigación identifican y analizan el papel que cumple el gobierno electrónico con la implementación del nuevo modelo de gestión pública en América Latina; el estudio es documental, descriptivo y explicativo de tipo cuantitativa y cualitativa. Es estudio

revela el uso de herramientas digitales fortalecen y dinamizan a los gobiernos, así mismo refiere que es estratégico el uso de la TIC, tanto en las relaciones interna y externas; también refiere que el proceso de contratación pública, apoyado en mecanismos electrónicos, se está convirtiendo en un mecanismo real para que los gobiernos latinoamericanos implementen el gobierno digital para brindar servicios.

Alfaro (2022) se propuso determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de una comuna, como resultado se obtuvo el Rho 0.780, nivel de significancia 0.000 que es menor al 1% visibilizando una alta correlación positiva entre las variables, indicando que la eficiencia del crecimiento de la gestión se incrementa con el uso e implantación de las TICS.

Según Silva & Delgado (2020) se propuso identificar las características de la simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. El estudio es de carácter descriptivo, enfoque cualitativo, la muestra incluye artículos científicos y análisis bibliográficos. Como resultado se evidenció que el 70% se relaciona con la simplificación administrativa en función al tiempo del proceso, y el costo en la prestación de servicio. En tanto que el 30% refiere que la simplificación administrativa debe utilizar la tecnología virtual comenzando con políticas internas que permite mejorar el servicio trámites más sencillos y más económicos. Finalmente refiere que la simplificación administrativa debe ir de la mano con la tecnología que permitan trámites con menor tiempo costo y carga administrativa

Politanskyi et.al (2021) en el artículo denominado Information Security in E-Government: Legal Aspects, analizaron las características del funcionamiento de la seguridad de información en los sistemas de gobierno electrónico, fenómeno que sólo es posible a medida que se desarrolla la infraestructura para asegurar la información. Mencionaron que es de suma importancia la seguridad de la información y practicaron diferentes entendimientos y conceptos de información y seguridad. Concluye que sin duda la seguridad informática es un fenómeno complejo, sistemático y de múltiples capas, las cuales están directamente influenciado por factores externos e internos el más importante de los cuales es la Situación política, existencia de amenazas externas e internas el estado de desarrollo, nivel de información del país y la situación política influenciada por acciones externas e internas.

Estevez & Janowski (2016) en su artículo Gobierno Digital, ciudadanos y Ciudades Inteligentes; manifiestan que no existe una sola receta para desarrollar el Gobierno Digital; es importante identificar las buenas prácticas internacionales, sin embargo es primordial considerar las características locales, en la fase final reafirma el uso adecuado de la tecnología digital para el logro de los objetivos y en condiciones locales. Las iniciativas de gobierno digital impactan en la calidad de vida, en la privacidad y seguridad. Por ello se deben brindar las condiciones necesarias para el desarrollo adecuado fortaleciendo la capacidad humana e institucional para disfrutar de los beneficios ofrecidos.

El enfoque conceptual de la primera variable gobierno digital; indica que el acceso a la información causa el empoderamiento e interacción entre gobierno y ciudadano se refiere: “al uso de las TIC por parte de los organismos gubernamentales. Esta aplicación tiene la capacidad de transformar las relaciones entre organizaciones públicas como privadas o de la sociedad civil” (Cortez & Cardona, 2015, p. 22).

Debido a la constante evolución, el gobierno digital tiene múltiples definiciones, algunos autores lo puntualizan en función a la utilidad, a los objetivos y propuestas de los organismos multilaterales; el cual también se presenta como:

“una de las formas de expresión de la sociedad de la información así como un ámbito por el proceso de modernización del Estado. Establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado (Araya & Porrúa, 2000, p. 22).

En consecuencia una de las características esenciales es el uso de las TICs con el objetivo de brindar un servicio de calidad:

“gobierno digital es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usan información de forma intensiva y

fomente la sociedad de la información y el conocimiento” (Gil & Luna, 2008, P. 225).

Respecto a la definición de gobierno digital, basado en sus beneficios en la reducción de la corrupción, seguridad en trámites, reducción de costes, indica que son: “un complejo proceso que abarca y concierne la capacidad financiera infraestructura; el capital humano; la capacidad regulatoria administrativa y sistemática; y la voluntad del gobierno para propiciar, más que servicios de información, conocimiento para el empoderamiento ciudadano” (Moon, 2002, 123).

Por consiguiente, el gobierno electrónico basado en el uso de internet, la combinación de los TIC y los procesos de implementación, para mejorar la eficiencia y la eficacia siendo entendido como: “un fenómeno socio-técnico que está ocurriendo en la práctica” (Luna et al. 2015, p. 212)

En cuanto al enfoque evolutivo se consideran cuatro etapas, Luna et al (2015) indica que la primera corresponde a la catalogación enfocada en la organización y distribución de información; la segunda etapa corresponde a la transacción, quien provee información y promueve la interrelación entre gobierno y ciudadano; en tercer nivel la vertical que agrupa instituciones que prestan servicio similares. Finalmente integración horizontal, un nivel complejo que implica la transformación.

Prosiguiendo, se menciona el enfoque relacional, incluyendo la aplicación de gobierno digital. Toma como base las aplicaciones enfocadas en el comercio electrónico utilizando el Internet como herramienta para apoyar y mejorar el desempeño del Estado. Así también quiere identificar las relaciones entre ciudadanos y gobierno a gobierno; las cuales con (G2C), las empresas (G2B) u otros gobiernos (G2G). Holmes (2001). Las dimensiones son tres: administración al ciudadano, administración a empresa y administración a administración. Se refiere a la capacidad para ampliar, mejorar los servicios públicos, la transparencia e interacción.

También, Charalabidis et al., el gobierno digital y la gobernanza se puede definir en términos generales como el proceso de integración de las innovaciones gubernamentales que sustentan la tecnología de la información mientras se cambia

la estructura organizativa, la documentación y la prestación de servicios, así como los sistemas y políticas de gobernanza. El gobierno digital se basa en el uso y la reutilización de datos y análisis para simplificar los procedimientos para los ciudadanos, las empresas y las agencias gubernamentales.

Continuando, OCDE (2020) indica que los gobiernos digitales deben seguir una estructura compuesta por seis factores: diseño, sector público basado en datos, gobierno como plataforma, orientado al usuario, gobierno abierto por defecto. Acota, Dejan et al., (2020) la administración pública y la gobernabilidad conforman un binomio importante en la sociedad contemporánea; como propulsor de gobernanza eficaz se traduce mejores servicios públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mejor entorno para el desarrollo económico. Y si la gobernanza es débil pone en peligro el entorno empresarial, administrativo e incrementa barreras.

La investigación fue desarrollada en base el enfoque evolutivo, el mismo que considero la dimensión de información, la característica primordial es la accesibilidad y disponibilidad de información especializada, a través de esta página se puede acceder a otros portales útiles obteniendo información de departamentos, direcciones de organismos de gobierno. La dimensión de la interacción, tiene la característica primordial de generar interacción entre el gobierno y los vecinos a través de los correos electrónicos de los funcionarios. Así mismo algunos sitios webs para proteger la identidad o datos de los usuarios y protección de la información utilizan contraseñas. También permite tener acceso a información gubernamental y reportes.

La dimensión de la transacción tiene como característica primordial, obtener servicios directos del portal y poder pagar de modo seguro y confiable de forma electrónica. Con la aplicación de esta dimensión se puede obtener documentos necesarios para los ciudadanos desde el acta de nacimiento hasta renovación de licencia de construcción, pagos de impuesto y otros tipos de derechos gubernamentales; en tanto que la dimensión de la integración, actúa como ventanilla única e integral, dónde los usuarios pueden acceder a diversos servicios de organizaciones gubernamentales. También pueden realizar una única forma de pago para varios trámites. Finalmente, la dimensión de la participación política, la

cualidad de esta dimensión es que permite que el ciudadano actúe activamente en la toma de decisión gubernamental; los ciudadanos pueden participar, opinar sobre proyectos de ley, políticas públicas y acceder a un voto electrónico sobre asuntos públicos.

En cuanto a la definición conceptual de la segunda variable, simplificación administrativa, está relacionado con los cambios del mundo globalizado; requiere de herramientas y procesos que promueva interacción, transparencia y eficiencia en la organización, los cuales implican promover el: “cambio de paradigma que oriente el Estado hacia el ciudadano; empoderar a una entidad rectora con las competencias y recursos suficientes para impulsar cambios en todo el gobierno, y establecer un modelo de gobernanza que facilite la implementación efectiva” (Roseth et al., 2018, p.158).

Asimismo, la simplificación administrativa, promueve dinamismos, equidad considerada como: “una práctica continúa de comunicación y confianza pero con estricto apego a los instrumentos normativos vigentes, lo cual implica que los esfuerzos invertidos en su búsqueda, provienen del ejercicio de una corresponsabilidad social de Gran trascendencia” (Valdez, 1989, p.164).

Con un aspecto integrador entre los estamentos del Estado y enfocado a la tecnificación y modernización de los procesos, la simplificación administrativa es definida como una unidad de: “ordenamiento jurídico mediante un conjunto de herramientas de origen político o jurídico, cuyo propósito ideal se hace tangible siempre y cuando se distribuyen y asignan de manera efectiva las competencias en las diferentes dependencias del Estado (Ferney & Gallo, 2019, p.249)

Contreras (2012) indica que los cambios en la administración pública fueron influenciados por la nueva administración pública, que intentó hacer más competitivas y ágiles las instituciones públicas, el cual promovió técnicas de reforma, tanto en la estructura como en el comportamiento de los procesos.

Según, Gobba (2022) mejorar la transparencia y la rendición de cuentas y contribuir a mejorar la calidad de vida. Sin embargo, el aumento del número de procedimientos crea un estado de confusión y complejidad. Pero contrario a lo esperados muchas veces estos procedimientos se tornan complejos y confusos.

En tal sentido es importante adoptar estrategias de simplificación administrativa, para promover un gobierno planificado congruente, que genera y fortalece programas de interconexión con el uso de las TICs. Para reducir la carga administrativa e incrementar eficiencia aplicando transparencia. Para, Dragos (2016) la simplificación administrativa es un conjunto ordenado de actividades guiadas por un órgano administrativo, el cual debe proteger los derechos de las partes, y ser equitativo en caso de litigios.

A nivel de Perú, se distinguió, La a Ley 25035 aprobó los cinco principios de la simplificación administrativa; teniendo como primer principio a las suposiciones acerca de la confiabilidad, asimismo eliminar requisitos y procedimientos al costo la economía que imponen a la sociedad supera los beneficios que reportan; al tomar decisión se realizada de manera centralizada porque existe diferencia entre gestión e implementación; y la participación ciudadana en controlar como se brinda los servicios públicos.

El D. L 1246, aprueba la interpolabilidad que permite a las instituciones públicas compartir datos actualizados de los usuarios; quedando prohibida exigir a los usuarios información que pueda obtener a través de la interpolabilidad, el servidor que incumpla este D.L está sujeto a responsabilidad disciplinaria.

Asimismo, el D.L 1256 aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas (es todo requisito que genere obstáculo para acceder al servicio) el incumplimiento de este puede ser sancionado hasta con 20 UIT. En tanto que el D.L. 1272 modificó la Ley N° 27444, LPAG y derogó la Ley N° 29060, conocida como ley del silencio administrativo. Este D.L. aprueba que la autoridad administrativa asuma los daños ocasionados por el mal desempeño. También deben estandarizar los procesos administrativos; se incorpora la fiscalización, indica que no está sujeto a plazos los permisos y las licencias, salvo una normativa sectorial.

Es necesario señalar, la Ley 27444 (Ley de prevención y eliminación de trabas burocráticas) y el D. L. 1256, guían la simplificación administrativa; indican que los ciudadanos para realizar los trámites puedan usar la tecnología de modo parcial o total. Siendo los efectos de los trámites electrónicos igual a los tradicionales.

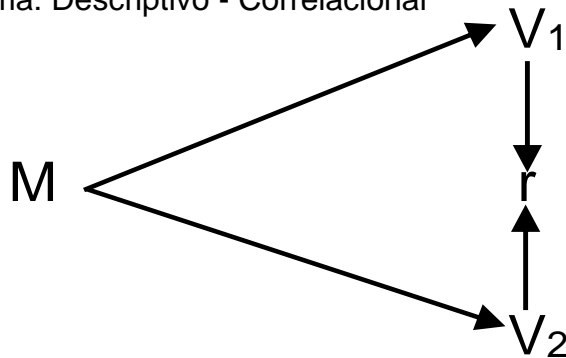
III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Como indica el CONCYTEC (2020) la investigación básica está enfocada al conocimiento que se puede observar y comprender los hechos y fenómenos e identificar las relaciones que se dan entre ellas. El estudio está alineado a una investigación básica,

Según Hernández & Mendoza (2018) establece el nivel de asociación entre las variables identificando las características de los objetos o fenómenos que se están analizando, hace referencia a una investigación de nivel descriptivo correlacional. También acotó, el autor, el diseño de investigación no experimental, transeccional correlacional, es cuando no se puede manipular las variables a propósito, sólo es observada en su ambiente natural. El presente estudio corresponde a tipo básico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo.

Esquema: Descriptivo - Correlacional



Donde:

M: Muestra

V1: Gobierno electrónico

V2: Simplificación administrativa

r: relación entre V1 y V2

3.2 Variables y operacionalización

V1: Gobierno Digital

Definición conceptual

Es el acceso a la información causa el empoderamiento e interacción entre gobierno y ciudadano se refiere: "Al uso de las TIC por parte de los organismos gubernamentales. Esta aplicación tiene la capacidad de transformar las relaciones

entre organizaciones públicas como privadas o de la sociedad civil” (Cortez & Cardona, 2015, p. 22).

Definición operacional

Para determinar la relación entre el gobierno digital y simplificación administrativa en una municipalidad de la provincia de Huancayo 2022. Consta de trece (13) preguntas agrupados en tres (04) dimensiones: información, interacción, integración, participación.

Indicadores

- Contenido
- Gestión documentaria
- Confianza
- Interacción
- Interpolaridad
- Participación

Escala de medición

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

V2: Simplificación administrativa

Definición conceptual

Muñoz (2011) son normas y acciones que reducen los costos económicos que origina a la sociedad, que se incrementa por el débil desempeño. Está relacionado al a ejecución de los procesos y pasos para brindar el servicio.

Definición operacional

Variable 2: Simplificación Administrativa, se utilizó el cuestionario para recabar información de la variable. Estuvo conformado por veinticinco (25) preguntas agrupadas en tres (03) dimensiones, primera dimensión tiempo de atención,

segunda dimensión costo de los procedimientos y tercera dimensión procedimiento administrativo.

Indicadores

- Tiempo de duración de trámite.
- Recepción de documento.
- Entrega de documentación.
- Nivel de aceptación de los costos.
- Simplificación.
- Legitimidad.

Escala de medición

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

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según, Hernández & Mendoza (2018) es el conjunto de casos que mantienen características categóricas y relacionadas con la unidad de investigación. Ríos (2017) puntualiza que hay dos tipos de población; finita, es conocido el número de integrantes e infinita, no se conoce la cantidad de participantes.

La población fue 150 transportistas que acuden a realizar trámites administrativos a una gerencia de transporte.

Criterios de inclusión:

En la investigación se incluyó a los transportistas formales, pertenecientes a alguna empresa de transporte.

Criterios de exclusión:

Transportistas públicos quienes al momento de la aplicación de la encuesta no se encuentren laborando.

3.3.2 Muestra

Según, Hernández & Mendoza (2018) la muestra es un subconjunto representativo de la población; tienen características equivalentes a la población, de ellas se obtiene la información necesaria para el estudio.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

La muestra fue conformada por 108 representantes de empresas de transporte.

3.3.3 Muestreo

Para el presente estudio se utilizó el muestreo probabilístico, en tal sentido, Hernández & Mendoza (2018) refiere que todos tienen las mismas posibilidades de ser elegidos para participar del estudio.

3.3.4 Unidad de análisis

Transportistas de la provincia de Huancayo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Según, Hernández & Mendoza (2018) de acuerdo a los datos de investigación se identificó un recurso, la encuesta es la técnica más utilizada y permite extraer información de la muestra.

3.4.2 Instrumentos

Refiere, Hernández & Mendoza (2018) que el investigador para registrar la información de sus variables utiliza un recurso, que es conocido como el cuestionario. A la perspectiva de Arias (2020) el cuestionario es la herramienta que contiene un conjunto de preguntas, abiertas o cerradas las cuales están enumeradas y que contiene una serie de potenciales respuestas; cabe precisar que no existe respuesta correcta o incorrecta. En consecuencia se aplicó el cuestionario como instrumento, con 13 ítems para el gobierno electrónico y 25 ítems para simplificación administrativa, también se utilizó la escala de likert, con medición de 1 hasta 5 que deben estar ordenados de la siguiente manera.

Escala ordinal.

1 = Totalmente en desacuerdo.

2 = En desacuerdo.

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4 = De acuerdo.

5= Totalmente de acuerdo.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Gobierno Digital

Autor: Chereque Pretel, Marco Raúl

Dimensiones:

Información, interacción, integración, participación Relacional

Baremos:

Bajo, medio, alto

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Simplificación Administrativa

Autor: Asca, L. & Rodas, R. (2017)

Adaptación: María De Fátima Calagua Montoya

Dimensiones:

Tiempo de atención, costo de los procedimientos, procedimiento administrativo.

Baremos:

Bajo, medio, alto

3.4.3 Validez y confiabilidad

Según, Hernández & Mendoza (2018) es idéntica con qué precisión el instrumento mide una variable y mide lo que realmente pretende medir; identificando tres tipos de validez son: contenido, criterio, predictiva y de constructo. En esta investigación se utilizaron herramientas validadas por investigadores que nos antecedieron.

Validez

Para la investigación se utilizaron instrumentos desarrollados por otros investigadores los cuales fueron adaptados. La ficha respectiva se presenta en anexo.

N	Expertos	Veredicto
1	Mg. Percy Ilich Martinez Navarro	Aplicable
2	Mg. Jhon Ángel AguilarCastillo	Aplicable
3	Mg. Segundo Rully Rubiños Zamora	Aplicable

Fuente: Chereque Pretel, Marco Raúl

Confiabilidad

La confiabilidad, se obtuvo a través del Alfa de Cronbach, el mismo que se procesó con las respuestas obtenidas de 15 personas.

Resultados:

Tabla 1

Estadística de confiabilidad de gobierno digital.

Alfa Cronbach	N de elementos
,915	13

Tabla 2

Estadística de confiabilidad de simplificación administrativa.

Alfa Cronbach	N de elementos
,855	25

Según, las estadísticas de confiabilidad, se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, con la base de datos recopilado de la prueba piloto aplicado a 15 personas, que no corresponden a la muestra. El alfa de cronbach toma valores entre 0 y 1, cuanto más cerca a la unidad, mayor es la confiabilidad del instrumento; los resultados de la tabla 0,915 para la variable gobierno digital y 0,885

simplificación administrativa. Demostraron un alto grado de fiabilidad. La base de datos tabulada se presenta en el anexo.

3.5 Procedimientos

Se inició con el planteamiento de problema, posteriormente se recurrió a revistas indexadas, informes institucionales, artículos y tesis que permitió ampliar identificar conceptos y teorías que sustenten las variables y dimensiones de la investigación, luego se aplicó los instrumentos a la muestra con el usos de la herramienta google from y de forma física.

3.6 Método de análisis de datos

Hernández (2018) refiere que los resultados fueron interpretados de acuerdo al contexto. Para Olivares (2021) se utilizó estadística descriptiva e inferencial, se incluyeron tablas de frecuencia y contingencia que demuestran los resultados, los datos obtenidos se fueron procesados con el estadístico software el SPSS versión 26.

3.7 Aspectos éticos

Thomas & Piccolo (como se citó en, Salazar et al. 2018) indica que en primer lugar el sujeto a investigado debe dar su consentimiento, asimismo decidir las condiciones en las cuales quieren participar, la data obtenida no puede ser usada con fines comerciales. En tal sentido, la investigación se realizó respetando los principios de beneficencia y la no maleficencia.

También, se desarrolló de acuerdo a los criterios brindados por la universidad César Vallejo, se citó con normas APA7V para renombrar a los escritores de las fuentes secundarias utilizadas y los datos de los encuestados que participaron son mantenidos en reserva.

IV. RESULTADOS

Luego de obtener información y el procesamiento de datos obtenidos, para variable gobierno digital y simplificación administrativa, se procedió al desarrollo del análisis descriptivo e inferencial.

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 3

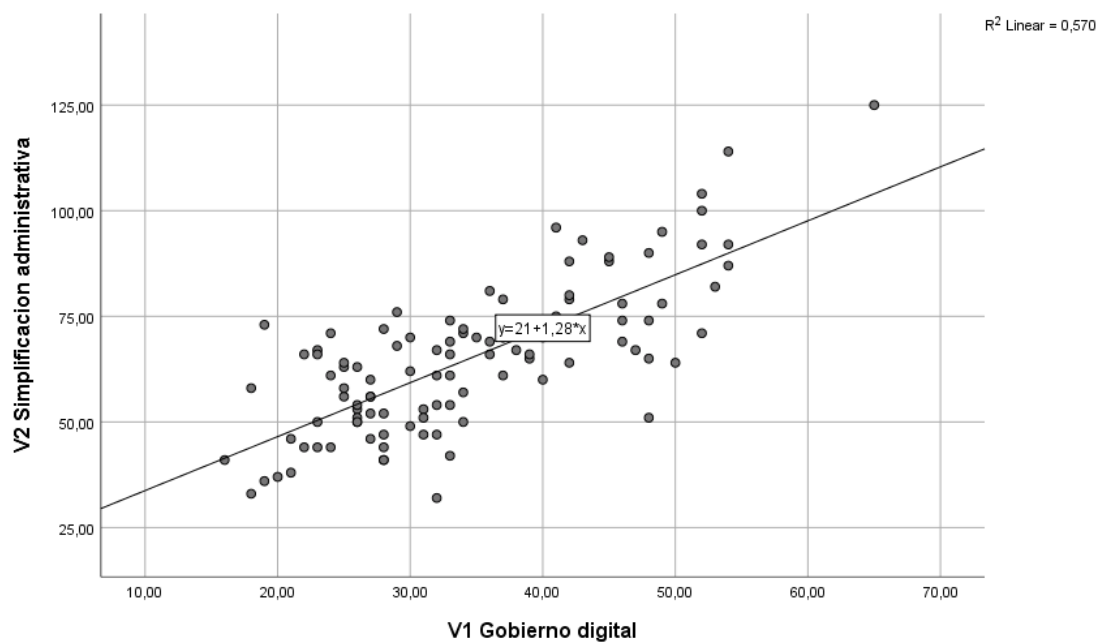
Tabla de frecuencia de la variable gobierno digital y simplificación administrativa.

			V2 Simplificación administrativa			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1 Gobierno digital	Bajo	Recuento	25	11	2	38
		% del total	23,1%	10,2%	1,9%	35,2%
	Medio	Recuento	10	20	6	36
		% del total	9,3%	18,5%	5,6%	33,3%
	Alto	Recuento	1	8	25	34
		% del total	0,9%	7,4%	23,1%	31,5%
Total	Recuento	36	39	33	108	
	% del total	33,3%	36,1%	30,6%	100,0%	

De acuerdo a la tabla 3, se identifica, en base al variable gobierno digital, que el 35,2% indicaron que se encuentra un nivel bajo, se puede afirmar que no reúne las condiciones básicas de las cuatro dimensiones, promover la simplificación administrativa; el 33,3% indica que se encuentra en un nivel medio, para este porcentaje tiene los requerimientos necesarios para promover una simplificación administrativa; y finalmente, el 31,5% indica que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel alto, para este porcentaje reúne todas las condiciones requeridas para una práctica de simplificación administrativa.

Gráfico 1

Dispersión de puntos



Asimismo en la gráfico 1, se observa la dispersión de puntos en la que existe un distanciamiento evidente entre estos, así mismo, se visualiza que todos los puntos poseen un comportamiento ascendente lo que corrobora de acuerdo a la escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman (Tabla 3), existe correlación, indica que cuanto mayor sea el grado gobierno digital, mayor será la simplificación administrativa. Así mismo, asimismo se afirma la relación entre las variables.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la dimensión información y la variable simplificación administrativa.

			V2 Simplificación administrativa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1D1 Información	Bajo	Recuento	22	15	5	42
		% del total	20,4%	13,9%	4,6%	38,9%
	Medio	Recuento	11	17	9	37
		% del total	10,2%	15,7%	8,3%	34,3%
	Alto	Recuento	3	7	19	29
		% del total	2,8%	6,5%	17,6%	26,9%
Total		Recuento	36	39	33	108
		% del total	33,3%	36,1%	30,6%	100,0%

De acuerdo a la tabla 4 los datos obtenidos, se identifica, en base a la dimensión información, el 38,9% indicaron que se encuentra un nivel bajo, se puede afirmar que el gobierno digital no cumple con las condiciones básicas para ser fuente de información y promover la simplificación administrativa; el 34,3% indica que se encuentra en un nivel medio, para este porcentaje tiene los requerimientos necesarios para promover una de una simplificación administrativa; y finalmente, el 26,9% indica que la dimensión de estudio se encuentra en un nivel alto, para este porcentaje reúne todas las condiciones necesarias como fuente de información y generación de simplificación administrativa.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la dimensión interacción y la variable simplificación administrativa.

			V2 Simplificación administrativa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1D2	Bajo	Recuento	24	13	4	41
Interacción		% Total	22,2%	12,0%	3,7%	38,0%
	Medio	Recuento	11	17	11	39
		% Total	10,2%	15,7%	10,2%	36,1%
	Alto	Recuento	1	9	18	28
		% Total	0,9%	8,3%	16,7%	25,9%
Total		Recuento	36	39	33	108
		% Total	33,3%	36,1%	30,6%	100,0%

De acuerdo a la tabla 5 los datos obtenidos se identifica, en base a la dimensión interacción, el 38,9% indicaron que se encuentra un nivel bajo, se puede afirmar que la infracción no cumple con las condiciones básicas para generar interacción y promover la simplificación administrativa; el 36,1% indica que se encuentra en un nivel medio, para este porcentaje tiene los requerimientos necesarios para promover una de una simplificación administrativa; y finalmente, el 25,9% indica que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel alto, para este porcentaje reúne todas las condiciones necesarias que genera interacción y simplificación administrativa.

Tabla 6

Tabla de frecuencia de la dimensión integración y la variable simplificación administrativa.

			V2 Simplificación administrativa			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1D3	Bajo	Recuento	25	15	4	44
Integración		% Total	23,1%	13,9%	3,7%	40,7%
	Medio	Recuento	10	17	7	34
		% Total	9,3%	15,7%	6,5%	31,5%
	Alto	Recuento	1	7	22	30
		% Total	0,9%	6,5%	20,4%	27,8%
Total		Recuento	36	39	33	108
		% Total	33,3%	36,1%	30,6%	100,0%

De acuerdo a la tabla 6, los datos obtenidos, en base a la dimensión integración, el 38,9% indicaron que se encuentra un nivel bajo, se puede afirmar que la integración no cumple con las condiciones básicas para generar interacción y promover la simplificación administrativa; el 36,1% indica que se encuentra en un nivel medio, para este porcentaje tiene los requerimientos necesarios para promover una de una simplificación administrativa; y finalmente, el 25,9% indica que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel alto, para este porcentaje reúne todas las condiciones necesarias que genera interacción y simplificación administrativa.

Tabla 7

Tabla de frecuencia de la dimensión participación y la variable simplificación administrativa.

			V2 Simplificación administrativa			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1D4	Bajo	Recuento	24	11	5	40
Participación		% Total	22,2%	10,2%	4,6%	37,0%
	Medio	Recuento	11	20	5	36
		% Total	10,2%	18,5%	4,6%	33,3%
	Alto	Recuento	1	8	23	32
		% Total	0,9%	7,4%	21,3%	29,6%
Total		Recuento	36	39	33	108
		% Total	33,3%	36,1%	30,6%	100,0%

De acuerdo a la tabla 7, los datos obtenidos, en base a la dimensión participación, el 37,0% indicaron que se encuentra un nivel bajo, se puede afirmar que la participación no cumple con las condiciones básicas para promover la simplificación administrativa; el 33,3% indica que se encuentra en un nivel medio, para este porcentaje tiene los requerimientos necesarios para promover una simplificación administrativa; y finalmente, el 29,6% indica que la participación se encuentra en un nivel alto, para este porcentaje reúne todas las condiciones necesarias que genera participación y simplificación administrativa

4.2 Análisis inferencial

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.

		V1 Gobierno digital	V2 Simplificación administrativa
N		108	108
Parámetros normales ^{a,b}	Media	34,5741	65,1481
	Desv. Desviación	10,18722	17,22409
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,092	,091
	Positivo	,092	,091
	Negativo	-,054	-,034
Estadístico de prueba		,092	,091
Sig. asintótica (Bilateral)		,024 ^c	,029 ^c

a. La distribución de la prueba es Normal.

b. Calculado a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando, la muestra fue conformada por 108 personas >50, se eligió la prueba Kolmogorov Smirnov, que identificó la distribución de los datos y el tipo de prueba. De Tabla 8 se observa, la Sig. Asintótica (Bilateral) para la variable gobierno digital (0,024) y simplificación administrativa fue (0,029) dichos valores es <0.05, el cual indicó, que la muestra tiene una distribución no normal; en base ello, se empleó la prueba de Rho de Spearman para medir las variables. Dicho por Hernández & Baptista (2018) deben ser procesadas con estadístico de correlación no paramétricas.

Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

H0: No existe relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Tabla 9

Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables gobierno digital y simplificación administrativa.

			V1 Gobierno digital	V2 Simplificación administrativa
Rho Spearman	V1 Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	108	108
	V2 Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

De la tabla 9, se evidencian que el Rho de Spearman de 0,664** y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 (0,000 < 0,05) cifras que indican correlación estadísticamente muy significativa entre las variables gobierno digital y simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva considerable. Esto resulta en rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, gobierno digital se relaciona con simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022

Contrastación de hipótesis específica

H1: Existe relación entre información y significativamente en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

H0: No existe relación entre información y significativamente en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Tabla 10

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión información y la variable simplificación administrativa.

			V1D1 Información	V2 Simplificación administrativa
Rho	V1D1	Coeficiente de	1,000	,466**
Spearman	Información	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	V2 Simplificación administrativa	Coeficiente de	,466**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

De la tabla 10, se evidencian que el Rho de Spearman de 0,466** y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 (0,000 < 0,05) cifras que indican correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión información y la variable simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva débil. Esto resulta en rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, información se relaciona con

simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Contrastación de hipótesis específica

H1: Existe relación entre interacción y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

H0: No existe relación entre interacción y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Tabla 11

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión interacción y la variable simplificación administrativa.

			V1D2 Interacción	V2 Simplificación administrativa
Rho Spearman	V1D2 Interacción	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	V2 Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

De la tabla 11, se evidencian que el Rho de Spearman de 0,535** y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 (0,000 < 0,05) cifras que indican correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión interacción y la variable simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva media. Esto resulta en rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, la interacción se relaciona con la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Contrastación de hipótesis específica

H1: Existe relación entre integración y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

H0: No existe relación entre integración y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Tabla 12

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión integración y la variable simplificación administrativa.

		V1D3 Integración	V2 Simplificación administrativa
Rho Spearman	V1D3 Integración	1,000	,582**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
V2 Simplificación administrativa	V2 Simplificación	,582**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

De la tabla 12, se evidencian que el Rho de Spearman de 0,582** y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 (0,000 < 0,05) cifras que indican correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión integración y la variable simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva media. Esto resulta en rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, la integración se relaciona con la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Contrastación de hipótesis específica

H1: Existe relación entre participación y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

H0: No existe relación entre participación y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

Tabla 13

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión participación y la variable simplificación administrativa.

			V1D4 Participación	V2 Simplificación administrativa
Rho	V1D4	Coeficiente de	1,000	,576**
Spearman	Participación	correlación		
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	108	108
	V2	Coeficiente de	,576**	1,000
	Simplificación	correlación		
	administrativa	Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral).

De la tabla 13, se evidencian que el Rho de Spearman de 0, 576** y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 (0,000 < 0,05) cifras que indican correlación estadísticamente muy significativa entre la variable gobierno digital y la simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva media. Esto resulta en rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, participación se relaciona con simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultados inferenciales obtenidos de la investigación, muestran que existe relación entre gobierno digital y simplificación administrativa, donde el Rho de Spearman es 0,664**, marcando el nivel de significancia ,000; significativa al nivel 0,01 (bilateral). $< \alpha 0,05$ ($0,000 < 0,05$) cual indicó una correlación estadísticamente muy significativa entre las variables gobierno digital y simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva considerable. Este resultado es similar con lo investigado por Campana (2021) determinó la relación e relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una municipalidad, utilizó una prueba no paramétrica Rho Spearman, cuyo valor fue = 0,610 determinando correlación positiva moderada entre las variable, la investigadora también puntualizó que la marcada influencia de la burocracia no permite generar trámites más ágiles, por lo que en el proceso los usuarios prefieren abandonar la gestión ante el ente.

En cuanto a la primera hipótesis, de la dimensión información y variable simplificación administrativa, el resultado del Rho de Spearman es 0,466**; nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01(bilateral). $< \alpha 0,05$ ($0,000 < 0,05$) indicando correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión información y la variable simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva débil. Este resultado concuerda con lo investigado por Vasquez (2021) donde obtuvo la correlación Rho de Spearman de 0,852 equivalente a una correlación positiva moderada y es significativa en el nivel de 0.01. Asimismo, en el análisis descriptivo evidencio que en referencia al gobierno digital, obteniendo los siguientes porcentajes el 57.5%, 25% y el 17% consideraron nivel bajo, medio y alto respectivamente. Bien la investigación fue enfocada a los trabajadores de la organización, el presente estudio fue enfocada en los transportistas que son los usuarios de la organización en estudio.

La investigación, también es similar a la presentada por Escudero (2021) quien obtuvo $r=0,788$, $p=0,000$ demostrando la correlación, alta y estadísticamente significativa entre las variables de estudio, dicha información a comparación del estudio fue obtenida desde la perspectiva de los trabajadores de la organización, pero guarda relación en la metodología de estudios y la variable gobierno digital.

También, los resultados se asemejan a lo establecido por la teoría emitida por Cortez & Cardona, (2015) indicando que el empoderamiento e interacción entre gobierno electrónico en los organismos gubernamentales y ciudadano es la capacidad de transformar las relaciones entre el ente, usuarios y empresas. Lo cual, se considera que los ciudadanos que en el proceso de adaptación y transformación van generando nuevas formas de relación, haciendo uso de la tecnología, tanto para recibir información y emisión de información, asimismo para solicitar atención a los problemas; al ser información en tiempo real y uso tecnológico se reducen los costos, tiempo de trámite, seguimiento de información a través de un usuario, características que están consideradas como simplificación administrativa, dicho, sea que la validez de los trámites tienen el mismo valor que el realizado de forma presencial.

El gobierno digital, está utilizando la tecnología de la información y comunicación por las instituciones públicas, las mismas transforman las relaciones. Esta aplicación tiene la capacidad de convertir la relación entre las organizaciones públicas y privadas o la sociedad civil, siendo un aliado para reducir costos de trámites, ahorro de tiempo, procesos ágiles que permite generar organizaciones más eficientes y eficaz, Acosta, Araya (2000) que el gobierno digital conforme a avance del tiempo va adoptando diversas acepciones en función a la utilidad, a los objetivos, función, pero todas en enfocadas a la relación entre el usuario y el ente.

En cuanto a la primera hipótesis, $0,466^{**}$ y un nivel de significancia $,000$; significativa en el nivel $0,01$ (bilateral). Menor a $0,05$ ($0,000 < 0,05$) cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión información y la variable simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva débil. También podemos mencionar que en el análisis descriptivo el $38,9\%$ de los participantes indicaron que la dimensión de información se encuentra un nivel bajo, en tal sentido se puede afirmar que no cumple se puede afirmar condiciones básicas para ser fuente de información y promover la simplificación administrativa.

Dichos resultados, se asemejan a los obtenidos por Silva & Delgado (2020) se propuso identificar las características de la simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas; enfoque cualitativo, la muestra incluye artículos científicos y análisis bibliográficos. Como resultado se evidenció que el

70% se relaciona con la simplificación administrativa en función al tiempo del proceso, y el costo en la prestación de servicio. En tanto que el 30% refiere que la simplificación administrativa debe utilizar la tecnología virtual comenzando con políticas internas que permite mejorar el servicio trámites más sencillos y más económicos. Finalmente refiere que la simplificación administrativa debe ir de la mano con la tecnología que permitan trámites con menor tiempo costo y carga administrativa.

Resultados, que concuerdan con lo mencionado por Morales et al. (2020) en su investigación que identificó y analizó el papel que cumple el gobierno digital o gobierno electrónico en el nuevo paradigma de la gestión pública en América Latina; el estudio es documental, descriptivo y explicativo de tipo cuantitativa y cualitativa. Es estudio revela el uso de herramientas digitales fortalecen y dinamizan a los gobiernos, así mismo refiere que es estratégico el uso de la TIC, tanto en las relaciones interna y externas; también refiere que el proceso de contratación pública, apoyado en mecanismos electrónicos, se está convirtiendo en un mecanismo real para que los gobiernos latinoamericanos implementen el gobierno digital para brindar servicios.

Los resultados también se ajustan a lo vertido por, Dejan et al., (2020) en la cual indicó que la administración pública y la gobernabilidad conforman un binomio importante en la sociedad contemporánea; como propulsor de gobernanza eficaz se traduce mejores servicios públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mejor entorno para el desarrollo económico. Y si la gobernanza es débil pone en peligro el entorno empresarial, administrativo e incrementa barreras.

En proporción a la segunda hipótesis la relación entre interacción y simplificación administrativa, los resultados evidencian que el Rho de Spearman es 0,535**; nivel de significancia 0,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). $< a 0,05$ ($0,000 < 0,05$) resultados que indican una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión interacción y la variable simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva media.

Resultados que se asemejan a los obtenidos por Salazar (2021) que concluyó que existe una oferta deficiente del uso de Tic y débil administración municipal que genera que la efectividad de los servicios promovidos a través de

canales digitales se reduzcan teniendo como resultado poca participación ciudadana en asuntos públicos. A diferencia de la presente investigación el autor desarrollo la influencia de las variables aplicando la chi cuadrada obteniendo establece R^2 en Cox y Snell su valor es 0.393 y en McFadden su valor es 0.350. Para Nagelkerke, el valor se muestra como 0.517, como un porcentaje de 51.7%, lo que indica un efecto muy positivo y significativo de los factores GD en CP.

Adicionalmente, se considera la investigación realizada por Ramos (2021) quien demostró relación entre el nivel de implementación de las políticas de Simplificación Administrativa y la Calidad del Servicio, señala que aún no se alcanzan los niveles necesarios para considerar un nivel alto de simplificación administrativa, debido que sus resultados fueron que el 59% indicaron que se la simplificación administrativa se encuentra en mediana aprobación e indica que tal vez la próxima inversión debería estar orientada a la promoción de esta variable.

Resultados, que son sostenidos por el concepto emitido por Valdez (1989) quien indicó que es una práctica constante de confianza y comunicación, factores que van de la mano con el respeto a la normatividad establecida, vigente y puesta en práctica por los organismos e instituciones. En tal sentido podemos afirmar que la interacción se fortalecerá cuando se implanten herramientas de fácil acceso, y las respuestas otorgadas oportunamente, acciones que serán percibidas como confiables.

En cuanto a la tercera hipótesis, la relación entre integración y simplificación administrativa los resultados evidencian que el Rho de Spearman de 0,582**; nivel de significancia 0,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). $< \alpha 0,05$ ($0,000 < 0,05$) cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión integración y la variable simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva media.

Continuando, Pardo (2020) determina la incidencia de la simplificación administrativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, la investigación tipo no experimental de enfoque cuantitativo, diseño correlacional. De acuerdo a los resultados obtenidos, la simplificación de trámites administrativos se encuentra en un buen nivel (74%), mientras que prevalece el proceso administrativo

en un nivel normal (57%); sumando Kendall Tau b 0.162 y Rho Spearman 0.175 con un nivel de significancia de 0.206 ($p\text{-value} < 0.05$); afirmando que la simplificación administrativa tiene una ventaja baja e insignificante en los procesos administrativos.

Asimismo, en su artículo gobierno digital, Estévez & Janowski (2016) ciudadanos y ciudades inteligentes; manifiestan que no existe una sola receta para desarrollar el Gobierno Digital; es importante identificar las buenas prácticas internacionales, sin embargo es primordial considerar las características locales, en la fase final reafirma el uso adecuado de la tecnología digital para el logro de los objetivos y en condiciones locales. Las iniciativas de gobierno digital impactan en la calidad de vida, en la privacidad y seguridad. Por ello se deben brindar las condiciones necesarias para el desarrollo adecuado fortaleciendo la capacidad humana e institucional para disfrutar de los beneficios ofrecidos.

Dichos resultados, concuerdan con lo referido por la OCDE (2020) indica que los gobiernos digitales deben seguir una estructura compuesta por diversos factores, entre ellas el diseño, sector público teniendo como fuente los datos, gobierno como plataforma, orientado al usuario, gobierno abierto por defecto. Con el cual se afirma que hacen que el gobierno digital sea accesible, de fácil uso para la promoción e interacción entre el gobierno y los transportistas.

En cuanto a la cuarta hipótesis, la relación entre participación y simplificación administrativa, los resultados evidencian que el Rho de Spearman de 0,576** y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre la variable gobierno digital y la simplificación administrativa, evidenciando un nivel de correlación positiva media. También, el estudio en el análisis descriptivo evidencio a decir de los participantes el 37.0% indica que se encuentra en el nivel bajo, resultado que coincide con la mencionado por Figueroa (2022) que reveló en mención a la dimensión de la participación el 97,1% expresaron que están en el nivel medio, resultado que le permito afirmar que la débil implementación de la TICs produce frágil participación.

Los resultados obtenidos por la investigación también concuerdan con el concepto teórico de Gil & Luna (2008) quienes definieron que las características

esenciales es el uso de las TICs al ser implementadas en las organización mejoran la efectividad gerencial, promueven elementos de participación y democracia. Por lo que nos permite aseverar que el gobierno digital permite promover mayor participación y por ende, se genera mayor simplificación administrativa en beneficio de los de los transportistas, participantes del estudio de la investigación.

Resultados que también mantiene coincidencia con el D. L 1246, que a través de la norma aprobada promueve y respalda la interoperabilidad, característica que permite a las instituciones públicas compartir datos actualizados de los usuarios; quedando prohibida exigir a los usuarios información que pueda obtener a través de la interoperabilidad, el servidor que incumpla este D.L está sujeto a responsabilidad disciplinaria. Característica que permite una simplificación de documentos, sin embargo, son pocas las instituciones públicas que ponen en práctica este recurso, debido a factores legislativos, designaciones de responsabilidad o carente capacitación de los responsables de área.

Finalmente, se puede mencionar que las debilidades presentadas en el desarrollo de la investigación, fue el uso de la tecnología, para recabar los datos debido a la aún persistente emergencia sanitaria, y por la facilidad de uso, se optó por compartir el instrumento a través del google form, sin embargo se identificó que cierto porcentaje de transportistas carecían de conocimientos del la manipulación de las TICs, el cual dificulto la resolución de los instrumentos de investigación.

La misma que tiene relación con lo vertido Estevez & Janowski (2016) en su artículo Gobierno Digital, ciudadanos y Ciudades Inteligentes; manifiestan que no existe una sola receta para desarrollar el Gobierno Digital; es importante identificar las buenas prácticas internacionales, sin embargo es primordial considerar las características locales, en la fase final reafirma el uso adecuado de la tecnología digital para el logro de los objetivos y en condiciones locales.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : El gobierno digital se relaciona de manera muy significativa con la simplificación administrativa, el cual fue evidenciado a través de la significancia bilateral de $0,00 < \text{al valor } 0.05$ y coeficiente de correlación de $0,664$. Asimismo, el $33,3\%$ indica que se encuentra en un nivel medio, para ellos se cuenta con requerimientos necesarios para promover una simplificación administrativa; y siendo el $31,5\%$ que indican que el gobierno electrónico cuenta con lo necesario para promover la simplificación administrativa.
- Segundo** : La dimensión información de la variable gobierno digital se relaciona de manera muy significativa con la variable simplificación administrativa, se obtuvo una significancia bilateral $0,000$ y un coeficiente de correlación $0,466$, y correlación positiva media, en cuanto al análisis descriptivo el $34,3\%$ nivel bajo; en cuanto a la variable simplificación administrativa el $33,3\%$ nivel bajo,
- Tercera** : La interacción se correlaciona de manera positiva considerable con la variable simplificación administrativa, obteniéndose un coeficiente correlaciona de $0,535$, que es una correlación positiva considerable y con una significancia bilateral $0,000 < 0,05$ en el análisis descriptivo en referencia a la primera variable indican, el $38,0\%$ nivel bajo, $36,1\%$ medio, $25,9\%$ nivel alto; en cuanto a la variable simplificación administrativa el $33,3\%$ bajo, el $36,1\%$ medio y $30,6$ alto. Con lo que se demuestra que el portal web de la organización requiere contar con materiales que puedan descargar y formatos que permita conocer la necesidad de los usuarios.
- Cuarta** : La integración es correlaciona de manera positiva considerable con la V1 simplificación administrativa, el coeficiente de

correlación 0,582, indicando, significativa al nivel 0,01; observando que se cuenta con un nivel de correlación de 0,000 < 0,05, en el análisis descriptivo se observa, el 40.7% considera nivel bajo, en cuanto a la variable simplificación administrativa el 33,3% bajo; con lo que se evidencia que el portal debe ser más interactivo y contar con enlaces directos a la gerencia de tránsito de una municipalidad

Quinta

La participación del gobierno digital se correlaciona de manera positiva considerable con la variable simplificación administrativa, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman 0,576, y la significancia es 0,00<0,05. En el análisis descriptivo se observa, el 40.7% considera nivel bajo, el 31.5% medio. En cuanto a la variable simplificación administrativa el 37,0% bajo, el 33.3% medio y 29,6 alto.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Dado que el gobierno digital se encuentra en nivel bajo, es necesario implementar mecanismos que coadyuven a fortalecer esta variable que permitirá mejoras en la simplificación administrativa.
- Segunda** : La información, es importante para tomar decisiones acertadas, es en tal sentido que requiere ser fortalecida y generar mecanismos para que los transportistas hagan uso de este medio tecnológico para mantenerse informado
- Tercera** : Con lo que se demuestra que el portal web de la organización requiere contar con materiales que puedan descargar y formatos que permita conocer la necesidad de los usuarios.
- Cuarta** : Con lo que se evidencia que el portal debe ser más interactivo y contar con enlaces directos a la gerencia de tránsito de una municipalidad. Con lo que se evidencia que la mayoría de transportistas no utilizan los medios digitales como medio de participación.

REFERENCIAS

- Alfaro B, M. (2020) El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80805>
- Araya D, R., y Porrúa V, A (2004). América Latina pontogob casos y tendencias en gobierno electrónico. Santiago, Chile, FLACSOChile.
- Blandez R, M. D. G. & Guadalupe Blandez R. (2014). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/41174>
- Calagua M, M. (2018) La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17017>
- Campana (2021) Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88539>
- Cepal (2020) Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19: vol N° 7 Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>
- Charalabidis, Y., Sarantis, D., & Askounis, D. (2009). Knowledge-Driven Project Management in Government Transformation. In Handbook of Research on ICT-Enabled Transformational Government: A Global Perspective (pp. 213-239). IGI Global.
- Cierco S, C. (2000). La simplificación de los procedimientos administrativos en Italia. Revista de Administración Pública, (152). Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/3087>.
- Clark, J. C. Villarreal, G. & Miralles, F. (2020). Comunicaciones digitales. Jorge Sarmiento Editor -Universitas. <https://elibro.net/es/ereader/upla/175147?page=37>.

- Concytec (2020) reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica - reglamento renacyt
- Concytec (2020) reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica - reglamento renacyt https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf.
- Contreras O, M (2012). La nueva gestión pública, la gestión de calidad y el cambio institucional en el gobierno del estado de México 1999 - 2009. Editorial Miguel Ángel P. <https://elibro.net/es/ereader/upla/38545?page=16>
- Cortéz S, J. D. & Cardona M, F. (2015). Gobierno electrónico en América Latina: revisión y tendencias. Editorial Universidad del Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/upla/69697?page=39>
- Defensoría del Pueblo (2021). Acceso sostenible al internet y a las tecnologías: Experiencia y tareas pendientes en el sector, Educación en el estado de emergencia nacional. <http://www.defensoria.gob.pe>
- Dejan R, N y Tomaževič, A, A. Ljubljana, (2020) E-government and administrative simplification for businesses: challenges and opportunities for central and easterneuropean countries https://zavod14.si/wpcontent/uploads/2020/12/Knji%C5%BEica_Challenges-and-Opportunities_A4_2.pdf.
- Dragos, D. (2016), "Global encyclopedia of public administration", Public Policy, and Governance, Center for Good Governance Studies, Babes, Bolyai University, Cluj Napoca, Romania.
- Escudero C, E. (2022) Gobierno digital y transparencia en el Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña – INAIGEM, Huaraz, 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85660>
- Estevez E, C., Janowski t., (2016). Gobierno Digital, Ciudadanos y Ciudades Inteligentes. Revista Institucional de la Facultad de Informática UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53440>
- Ferney & Galllo, (2019) Rom Administrative Simplification To Regulatory Quality.

- Figuroa A, C. (2022) Gobierno digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pitipo [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78841>
- Figuroa, C. (2022) Gobierno digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pitipo [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78841>
- García P, M. & Pernas G, J. J. (2018). La reforma de las administraciones públicas.. Bubok Publishing S.L. <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/51394>
- Gil, G. S. & Dawes. A, P (2017) Digital government and public management research: finding the crossroads. Special issue: Digital Government and Public vol N° 20 <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gil-García, J. R., y Luna-Reyes, L. F. (2008). A Brief Introduction to Electronic Government: Definition, Applications and Stages. *Revista de Administración Pública RAP* 116, 43(2), 221–241.
- Gobba, RM (2022), "Estrategia de simplificación administrativa con referencia al caso egipcio", *Journal of Humanities and Applied Social Sciences* , vol. 4 núm. 3, págs. 179-197. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Grönlund, A., y Thomas A. Horan. 2005. "Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues." *Communications of the Association for Information Systems* 15 (1): 713–729.
- Indecopi (2021). Índice de barreras burocráticas de acceso al mercado impuestas a nivel local durante el año 2020. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/7661569/INDICE+BB+2020+.pdf/811e5a88-2eaa-c9a6-e570-dcb39adb4127>
- Luna G, A. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/39415>
- Luna R, L. y Gil G, L. y Sandoval A, R. (2015) Avances y Retos del Gobierno Digital en México, Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. 1ra. Edición. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/41353>
- Montoya A, . (2021). La simplificación de trámites en la constitución de sociedades de capital: el modelo de la sociedad exprés.. Dykinson. <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/182213>

- Moon M, J.(2002) The evolution of Egovernment among municipalities: Rhetoric or reality Public administration review <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.461.2353&rep=rep1&type=pdf>
- Morales P, I. (2020) Digital government in Latin America: a challenge for open government public management orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1911-4863>
- Morena, L. D. (1981). Un meritorio intento de simplificación administrativa a gran escala. Revista de Administración Pública, (96). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upla/2219?page=8>.
- Muñoz M.W (2011) La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado.7ma ed. <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>
- OECD. (2020). The OECD Digital Government Policy Framework - Six dimensions of a Digital Government. Paris: OECD
- Poel, K. (2014) Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Study. Journal of Business Administration Research vol N° 3 <http://dx.doi.org/10.5430/jbar.v3n1p45>
- Politanskyi, V., Lukianov, D., Ponomarova, H., & Gyliaka, O. (2021). Information Security in E-Government: Legal Aspects. Cuestiones Políticas, 39(69), 361-372. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3969.22>
- Prado, O (2021) Simplificación administrativa en procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región Cajamarca, 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72427>
- Ramos C,R. (2021) Simplificación administrativa y calidad de servicio como valor público en la UGEL 07 – 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80728>
- Retortillo B, L. (1998). De la simplificación de la administración pública. Revista de Administración Pública, (147). Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/3020>.
- Roseth, B., Reyes, A. Santiso, C. 2018. El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Washington D.C: Banco Interamericano de

Desarrollo. Recuperado de
<https://publications.iadb.org/handle/11319/8930?locale-attribute=es&locale-attribute=pt&>

Salazar E, J. (2021) Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55533>

Secretaría de la Gestión Pública del Perú. 2010. Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Lima: Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de:
http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN_145_Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa_2010.pdf

Silva H, D., Delgado B, J. (2022) Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades pública.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

Tarango, J. (Comp.) & Cortés Vera, J. (Comp.). (2016). Gobierno abierto y ciudadanía digital.. Alfagrama Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/upla/188285?page=111>

Torres B, R. (2022) Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80837>

Transparencia internacional (2019) Barómetro global de la corrupción: américa latina y el caribe 2019 - opiniones y experiencias de los ciudadanos en materia de corrupción. <https://www.transparency.org/es/publications/global-corruption-barometer-latin-america-and-the-caribbean-2019>.

Valdéz, A. 1989. Simplificación administrativa. Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal, número 33, (163-165).

Vasquez B, D. (2021) Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81263>

World Bank (2004) E*Government <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>

Yidis, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: X Gobierno digital				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cómo se relaciona el gobierno digital en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?	establecer la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022	existe relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022	Información	Contenido Útil Presentación Inclusiva de la información. Información.	1,2,3,4	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
			Interacción	Atención Virtual Digitalización Compromiso	5,6,7	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
¿Cómo se relaciona la información en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?	identificar la relación entre la información y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022	existe relación entre la información y la simplificación significativamente en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022	Integración	Multisectorial Procesos Seguimiento Capacitación	8,9,10	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
			Participación	Accesibilidad Percepción Implementación	11,12,13	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
¿Cómo se relaciona la interacción y en la simplificación	describir la relación entre la interacción y la simplificación	existe relación entre la interacción y la simplificación	Variable : Y Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
						1 Totalmente en desacuerdo	

administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?	administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022	administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022				2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	
			Tiempo de atención	Tiempo de duración de trámite Recepción de documento	1,2,3,4, 5,6,7,8	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	
¿Cómo se relaciona la transacción en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?	analizar la relación entre la transacción y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022	existe relación entre la integración y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022					
			Costo de procedimiento	Nivel de aceptación de los costos	9,10,11, 12,13, 14	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	
¿Cómo se relaciona la participación en la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022?	analizar la relación entre la participación y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022	Existe relación entre la participación y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo, 2022.					
			Procedimiento administrativo	Eficiencia, eficacia Legitimidad	15,16,17, 18,20,21, 22,23,24, 25	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Hipotético - deductivo Diseño: N experimental de corte transversal		Población: 150 transportistas Muestra: 108 transportistas	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas Inferencial: Conclusiones y tendencias		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Digital	Es el acceso a la información causa el empoderamiento e interacción entre gobierno y ciudadano se refiere: “Al uso de las TIC por parte de los organismos gubernamentales. Esta aplicación tiene la capacidad de transformar las relaciones entre organizaciones públicas como privadas o de la sociedad civil” (Cortez & Cardona, 2015, p. 22).	Se utilizara cuestionario que tiene por finalidad determinar la relación que existe entre gobierno digital y simplificación administrativa en alguna municipalidad de la provincia de Huancayo 2022. Consta de trece (17) ítems agrupados en tres (04) dimensiones:	Información	Contenido Útil Presentación Inclusiva de la información. Administrados informados	Escala de Likert Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Interacción	Atención Virtual Formatearía digitalizada Funcionario comprometidos	
			Integración	Información multisectorial Vinculación de procesos	
			Participación	Funcionarios son accesibles. Gestión de la percepción Redes sociales implementadas	
Simplificación Administrativa	Muñoz (2011) la simplificación administrativa es un conjunto de normas y acciones diseñado para eliminar barreras o costos innecesarios para sociedad, que se origina por el inadecuado desempeño de los órganos administrativos del Estado. Abarca todos los aspectos relacionados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados exclusivamente por autoridades públicas.	Para medir la variable 2: Simplificación Administrativa, se utilizara el cuestionario que consta de trece (13) ítems agrupados en tres (03) dimensiones,	Tiempo de atención	Tiempo de duración de trámite Recepción de documento Entrega de documentación	Escala de Likert Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Costo de procedimiento	Nivel de aceptación del tiempo de atención Nivel de aceptación de los costos	
			Procedimiento administrativo	Eficiencia Eficacia Simplificación Legitimidad	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Variable 1: Gobierno Digital

Instrucciones: El presente cuestionario es anónimo, contiene 37 preguntas las cuales deben ser respondidas según tu opinión, de acuerdo con la escala presentada:

1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Indiferente	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo					
D	Variable 1: Gobierno Digital				1	2	3	4	5
1	El portal web de la municipalidad contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso								
2	El portal web contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos								
3	El portal tiene información y eventos actualizados								
4	Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso								
5	La GTT Cuenta con un asistente virtual para la atención y consulta ciudadana								
6	Se observa formatos con sus instrucciones para descargar y llenar solicitudes de cualquier trámite								
7	El portal de la municipalidad tiene forma de contactar con responsable de la GTT								
8	El portal de la municipalidad cuenta con sección informativa sobre los programas de la gerencia								
9	El portal web cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas								
10	Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web								
11	Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área								
12	Existe encuestas de satisfacción necesaria en la plataforma								
13	La GTT tiene presencia en redes para promover la participación del usuario								

Anexo

Variable 2: Simplificación Administrativa

Instrucciones: El presente cuestionario es anónimo, contiene 37 preguntas las cuales deben ser respondidas según tu opinión, de acuerdo con la escala presentada:

1=Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= A veces	4= De acuerdo	5=Totalmente de acuerdo
----------------------------	------------------	------------	---------------	-------------------------

Item	Simplificación Administrativa	1	2	3	4	5
1	La atención que le prestó el personal es oportuna					
2	Está satisfecho con los plazos establecidos					
3	Cumple verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos					
4	Está satisfecho con tiempo de atención					
5	El personal de la plataforma de la GTT da respuesta rápida al problema de los usuarios					
6	El personal de las oficinas técnicas de la GTT respuesta rápida al problema de los usuarios					
7	En personal de plataforma entrega documentación solicitada durante el proceso de atención					
8	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario					
9	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado					
10	Considera justo el costo actual de los servicios					
11	Está satisfecho con los costos de los servicios					
12	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio					
13	Está satisfecho con los costos implementados					
14	En comparación con Los costos de servicios de otras instituciones considera que los de la GTT son más justos					
15	La GTT explica correctamente los trámites que se realizan					
16	Son explícitos no requisitos para la realización de los trámites					
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios					

18	Sí ve a la ciudadanía a los estándares de tiempos de respuesta en los trámites					
19	siente satisfecho con el tiempo de respuesta de los trámites					
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión simplificada					
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
22	Percibe que la institución se encuentra comprometida con la mejora en el proceso administrativo simplificándolo					
23	Se aplican correctamente las normas legales de la simplificación administrativa					
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de trámites					
25	Me orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no, de un representante legal					

Anexo 4. Validación de instrumentos

ANEXO 9: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

PRIMER EXPERTO

TÍTULO: “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: PERCY ILICH MARTINEZ NAVARRO

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gobierno Digital	Información	Contenido Útil	<ul style="list-style-type: none"> - El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso. - El portal web contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts). - El portal tiene información y eventos actualizados - Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso 	X		X		X		X	
		Presentación Inclusiva de la información		X		X		X		X	
		Administrados informados		X		X		X		X	
		Diseño amigable		X		X		X		X	
	Interacción	Atención Virtual		X		X		X		X	

	Formatería digitalizada	- La Unidad Local de Empadronamiento (ULE) cuenta con un asistente virtual para atención y consultas ciudadana.	X		X		X		X	
	Funcionario comprometidos.	- Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite - EL portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza tiene forma de contactar al responsable del área de la ULE.	X		X		X		X	
Integración	Información multisectorial	- El portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza, cuenta con una sección informativa sobre los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH.	X		X		X		X	
	Vinculación de procesos	- El portal web cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH.	X		X		X		X	
	Seguimiento continuo	- Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web.	X		X		X		X	
Participación	Funcionarios son accesibles.	- Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área	X		X		X		X	
	Gestión de la percepción	- Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la plataforma de Municipalidad distrital de La Esperanza sobre la atención en la Unidad Local de Empadronamiento	X		X		X		X	
	Redes sociales implementadas		X		X		X		X	

			- La Unidad Local de Empadronamiento tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios								
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Cumple lo prometido	- El servicio fue realizado correctamente	X		X		X		X	
		No cometen errores	- El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	X		X		X		X	
		Interés por resolver el problema	- El personal muestra interés en solucionar sus problemas	X		X		X		X	
	Seguridad	Información pertinente	- Recibió información previa para el servicio	X		X		X		X	
		Los empleados son amables	- El trato del personal fue amable y cortés	X		X		X		X	
		El personal es especializado	- El personal es profesional y capacitado	X		X		X		X	
		Servicio coloquial	- El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	X		X		X		X	
	Elementos Tangibles	Implementos de bioseguridad	- El personal contaba con los implementos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Instalaciones seguras	- Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Espacio bien implementado.	- Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	- El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	X		X		X		X	
		Conducción del servicio	- El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	X		X		X		X	
Se respetan horarios y plazos		- Los horarios de atención son adecuados y se respetan	X		X		X		X		

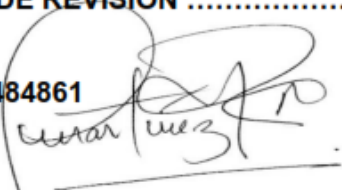
Empatía	Confianza	- Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	X		X		X		X	
	Personal identificado	- Considera que esta unidad conoce sus necesidades	X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos de las 2 variables de estudio de la investigación, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, según su pertinencia y utilidad.

FECHA DE REVISIÓN

DNI: 42484861



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

SEGUNDO EXPERTO

TÍTULO: “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: JHON ÁNGEL AGUILAR CASTILLO

GRADO ACADEMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gobierno Digital	Información	Contenido Útil	<ul style="list-style-type: none"> - El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso. - El portal web contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts). - El portal tiene información y eventos actualizados - Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso 	X		X		X		X	
		Presentación Inclusiva de la información		X		X		X		X	
		Administrados informados		X		X		X		X	
		Diseño amigable		X		X		X		X	
	Interacción	Atención Virtual	<ul style="list-style-type: none"> - La Unidad Local de Empadronamiento (ULE) cuenta con un asistente virtual para atención y consultas ciudadana. 	X		X		X		X	
		Formatería digitalizada		X		X		X		X	

		Funcionario comprometidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite - EL portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza tiene forma de contactar al responsable del área de la ULE. 	X		X		X		X	
Integración		Información multisectorial	<ul style="list-style-type: none"> - El portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza, cuenta con una sección informativa sobre los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - El portal web cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. - Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web. 	X		X		X		X	
		Vinculación de procesos		X		X		X		X	
		Seguimiento continuo		X		X		X		X	
Participación		Funcionarios son accesibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área - Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la plataforma de Municipalidad distrital de La Esperanza sobre la atención en la Unidad Local de Empadronamiento - La Unidad Local de Empadronamiento tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios 	X		X		X		X	
		Gestión de la percepción		X		X		X		X	
		Redes sociales implementadas		X		X		X		X	
Calidad	Fiabilidad	Cumple lo prometido	- El servicio fue realizado correctamente	X		X		X		X	

de Servicio	No cometen errores	- El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	X		X		X		X		
	Interés por resolver el problema	- El personal muestra interés en solucionar sus problemas	X		X		X		X		
	Seguridad	Información pertinente	- Recibió información previa para el servicio	X		X		X		X	
		Los empleados son amables	- El trato del personal fue amable y cortés	X		X		X		X	
		El personal es especializado	- El personal es profesional y capacitado	X		X		X		X	
		Servicio coloquial	- El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	X		X		X		X	
	Elementos Tangibles	Implementos de bioseguridad	- El personal contaba con los implementos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Instalaciones seguras	- Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Espacio bien implementado.	- Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	- El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	X		X		X		X	
		Conducción del servicio	- El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	X		X		X		X	
		Se respetan horarios y plazos	- Los horarios de atención son adecuados y se respetan	X		X		X		X	
	Empatía	Confianza	- Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	X		X		X		X	
		Personal identificado	- Considera que esta unidad conoce sus necesidades	X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación en la investigación.

FECHA DE REVISIÓN

DNI: 42118304

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. J. J.', written over a horizontal line.

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

TERCER EXPERTO

TÍTULO: “El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: SEGUNDO RULLY RUBIÑOS ZAMORA

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gobierno Digital	Información	Contenido Útil	<ul style="list-style-type: none"> - El portal web de la Municipalidad distrital de La Esperanza contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso. - El portal web contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts). - El portal tiene información y eventos actualizados - Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso 	X		X		X		X	
		Presentación Inclusiva de la información		X		X		X		X	
		Administrados informados		X		X		X		X	
		Diseño amigable		X		X		X		X	
	Interacción	Atención Virtual	<ul style="list-style-type: none"> - La Unidad Local de Empadronamiento (ULE) cuenta con un asistente virtual para atención y consultas ciudadana. 	X		X		X		X	
		Formatería digitalizada		X		X		X		X	

		Funcionario comprometidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite - EL portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza tiene forma de contactar al responsable del área de la ULE. 	X		X		X		X	
	Integración	Información multisectorial	<ul style="list-style-type: none"> - El portal de la Municipalidad distrital de La Esperanza, cuenta con una sección informativa sobre los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. 	X		X		X		X	
		Vinculación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - El portal web cuenta con vínculos de acceso a las plataformas de los programas sociales que requieren Clasificación Socioeconómica del SISFOH. 	X		X		X		X	
		Seguimiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> - Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web. 	X		X		X		X	
	Participación	Funcionarios son accesibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área 	X		X		X		X	
		Gestión de la percepción	<ul style="list-style-type: none"> - Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la plataforma de Municipalidad distrital de La Esperanza sobre la atención en la Unidad Local de Empadronamiento 	X		X		X		X	
		Redes sociales implementadas	<ul style="list-style-type: none"> - La Unidad Local de Empadronamiento tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios 	X		X		X		X	
Calidad	Fiabilidad	Cumple lo prometido	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio fue realizado correctamente 	X		X		X		X	

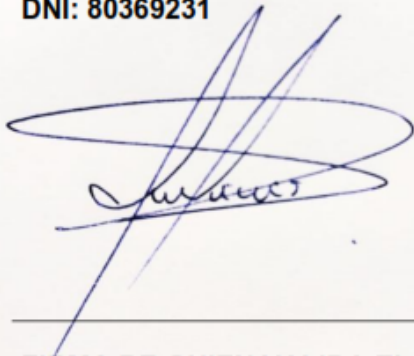
de Servicio	No cometen errores Interés por resolver el problema	- El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	X		X		X		X		
		- El personal muestra interés en solucionar sus problemas	X		X		X		X		
	Seguridad	Información pertinente	- Recibió información previa para el servicio - El trato del personal fue amable y cortés - El personal es profesional y capacitado - El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	X		X		X		X	
		Los empleados son amables		X		X		X		X	
		El personal es especializado		X		X		X		X	
		Servicio coloquial		X		X		X		X	
	Elementos Tangibles	Implementos de bioseguridad	- El personal contaba con los implementos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Instalaciones seguras	- Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	X		X		X		X	
		Espacio bien implementado.	- Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	- El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	X		X		X		X	
		Conducción del servicio	- El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	X		X		X		X	
		Se respetan horarios y plazos	- Los horarios de atención son adecuados y se respetan	X		X		X		X	
	Empatía	Confianza	- Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	X		X		X		X	
		Personal identificado	- Considera que esta unidad conoce sus necesidades	X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

El instrumento es adecuado se recomienda su aplicación en la investigación.

FECHA DE REVISIÓN

DNI: 80369231

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

Anexo 5. Base de datos

Variable 1: Gobierno digital

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Participante 1	1	5	4	3	4	2	2	1	2	2	3	3	2
Participante 2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Participante 3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5
Participante 4	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	1
Participante 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Participante 6	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4
Participante 7	5	3	5	5	2	3	3	5	5	4	1	1	1
Participante 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Participante 9	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
Participante 10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Participante 11	4	4	3	4	3	2	2	4	4	2	2	3	2
Participante 12	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
Participante 13	4	2	3	2	2	2	2	2	5	3	2	4	2
Participante 14	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	3
Participante 15	2	5	5	1	3	3	4	3	1	1	2	2	1
Participante 16	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2
Participante 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Participante 18	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
Participante 19	4	3	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2	4
Participante 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Participante 21	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2
Participante 22	1	4	4	3	4	3	1	2	3	3	3	2	3
Participante 23	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
Participante 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Participante 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Participante 26	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2
Participante 27	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
Participante 28	1	5	4	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
Participante 29	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	1	4
Participante 30	2	2	2	4	2	4	3	2	2	4	2	3	1
Participante 31	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4
Participante 32	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
Participante 33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Participante 34	2	3	2	3	1	2	2	2	2	4	2	3	2
Participante 35	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
Participante 36	5	1	2	1	3	3	1	2	4	1	4	1	1
Participante 37	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2
Participante 38	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3

Partecipante 39	5	4	4	4	1	2	1	3	1	1	2	2	2
Partecipante 40	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
Partecipante 41	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Partecipante 42	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Partecipante 43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Partecipante 44	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
Partecipante 45	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Partecipante 46	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2
Partecipante 47	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1
Partecipante 48	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1
Partecipante 49	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Partecipante 50	4	2	2	2	1	4	1	2	4	1	1	1	1
Partecipante 51	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3
Partecipante 52	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2
Partecipante 53	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2
Partecipante 54	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2
Partecipante 55	2	1	3	2	3	2	1	3	4	3	4	2	4
Partecipante 56	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	3
Partecipante 57	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2
Partecipante 58	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2
Partecipante 59	2	4	3	5	4	4	1	2	4	5	5	4	3
Partecipante 60	5	5	3	4	5	2	5	4	4	4	3	4	2
Partecipante 61	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3
Partecipante 62	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4
Partecipante 63	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2
Partecipante 64	4	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	1
Partecipante 65	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3
Partecipante 66	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
Partecipante 67	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2
Partecipante 68	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Partecipante 69	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2
Partecipante 70	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3
Partecipante 71	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
Partecipante 72	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3
Partecipante 73	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1
Partecipante 74	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Partecipante 75	2	3	4	3	2	3	4	5	3	4	2	3	4
Partecipante 76	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2
Partecipante 77	1	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5
Partecipante 78	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2
Partecipante 79	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1
Partecipante 80	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
Partecipante 81	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3
Partecipante 82	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3

Partecipante 83	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
Partecipante 84	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
Partecipante 85	2	2	3	3	4	2	1	2	3	2	1	1	2
Partecipante 86	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3
Partecipante 87	1	2	1	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3
Partecipante 88	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
Partecipante 89	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Partecipante 90	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
Partecipante 91	3	2	3	4	1	1	2	3	3	1	1	1	2
Partecipante 92	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
Partecipante 93	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2
Partecipante 94	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2
Partecipante 95	1	2	3	5	1	1	2	2	4	1	1	1	3
Partecipante 96	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	4
Partecipante 97	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3
Partecipante 98	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2
Partecipante 99	4	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4
Partecipante 100	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3
Partecipante 101	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4
Partecipante 102	2	3	3	5	3	4	3	1	3	4	3	1	3
Partecipante 103	2	3	2	2	1	3	1	3	3	4	1	1	2
Partecipante 104	4	2	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3
Partecipante 105	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
Partecipante 106	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	1
Partecipante 107	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2
Partecipante 108	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3

Variable 2: Gestión administrativa

It.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Part1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	5
Part2	4	1	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	4	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
Part3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
Part4	2	1	2	1	1	1	2	2	4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2
Part5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Part6	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
Part7	5	4	3	2	3	1	4	1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	4	4	5	3	3	3	5
Part8	4	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2
Part9	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	3
Part10	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Part11	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
Part12	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
Part13	4	2	1	1	2	4	4	3	3	3	1	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	5
Part14	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	1	1	4
Part15	1	2	3	4	5	3	4	4	1	1	1	2	4	2	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	2
Part16	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	4	2
Part17	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Part18	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
Part19	4	1	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	2
Part20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Part21	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1
Part22	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
Part23	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3
Part24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Part25	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Part26	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Part27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
Part28	1	1	1	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	5	1
Part29	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2
Part30	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Part31	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	4
Part32	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1
Part33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Part34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1
Part35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Part36	3	5	4	2	4	1	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	1	2	4	5	1	3	4	3	2
Part37	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Part38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3
Part39	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Part40	4	4	4	3	2	2	3	4	1	1	1	2	2	1	4	1	2	2	4	4	4	2	2	4	2
Part41	4	4	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	4	2	3	2

Part42	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Part43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Part44	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3
Part45	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2
Part46	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
Part47	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
Part48	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1
Part49	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
Part50	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
Part51	4	5	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3	3	4
Part52	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	1	2	1	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2
Part53	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2
Part54	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2
Part55	2	2	2	3	4	2	3	4	2	1	1	2	1	3	4	3	3	3	4	5	5	4	2	5
Part56	2	3	2	2	3	3	2	4	1	1	2	1	1	3	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2
Part57	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	4	2	2	3	4	3	3	2	2
Part58	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	1	2	1
Part59	2	2	3	4	2	5	3	2	1	1	1	2	2	3	5	3	1	5	2	3	3	3	3	4
Part60	3	4	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2
Part61	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2
Part62	4	3	5	3	4	2	3	3	1	2	1	3	3	2	2	5	5	4	3	5	2	5	4	4
Part63	2	3	3	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	2	3	5	4	3	4
Part64	2	1	1	2	3	2	4	4	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	2	1
Part65	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2
Part66	4	3	2	3	4	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	4	4	2	2
Part67	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4
Part68	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2
Part69	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	4	3	1	4	4	5	4
Part70	4	2	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1
Part71	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2
Part72	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2
Part73	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
Part74	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2
Part75	4	5	3	4	4	5	3	4	2	2	1	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4
Part76	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1
Part77	2	2	2	2	2	4	5	3	4	2	1	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	2	5
Part78	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	2
Part79	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3
Part80	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2
Part81	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
Part82	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
Part83	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1
Part84	2	4	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
Part85	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2

Part86	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4
Part87	4	3	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
Part88	3	4	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	1
Part89	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
Part90	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Part91	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
Part92	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	1	4	3	3	2	2	4	4	3	4
Part93	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
Part94	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
Part95	3	2	1	2	1	3	1	2	3	3	3	1	2	3	2	3	5	2	1	2	2	2	1	1	1
Part96	3	1	3	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	1
Part97	4	3	2	3	4	1	4	4	4	3	1	3	1	3	4	1	3	4	3	4	1	1	3	3	5
Part98	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	1
Part99	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4
Part100	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Part101	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Part102	2	2	3	4	3	1	3	3	1	2	4	1	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4
Part103	3	3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1
Part104	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Part105	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
Part106	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1
Part107	4	3	4	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	4
Part108	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	1	3	2	4

Anexo 6. Base de datos Alfa de cronbach

	D1 Información				D2 Integración			D3 Integración			D4 Participación			TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	
1	2	4	3	5	4	4	1	2	3	5	5	4	3	12
2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	8
3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	5
4	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	7
5	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	7
6	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	5
7	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	6
8	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	8
9	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	1	4
10	5	3	5	5	2	3	3	5	5	4	1	1	1	3
11	2	5	5	1	3	3	4	3	1	1	2	2	1	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	13
13	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	9
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12
15	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	6

BASE DE DATOS																									
	D1. Tiempo de atención								D2. Costo de procedimiento							D3. Procedimiento administrativo									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4
4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2
6	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
7	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	3	2	3	2	4	4	2	2	1	2	1	3	3	4	4	2	1	4	4	3	2	2	3
9	4	3	5	3	4	2	3	2	1	2	2	3	3	2	5	5	4	3	5	4	4	2	5	4	4
10	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3

1																									
1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	2	1	1	2
1																									
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	5	4	4	2	3	4	4	4	2	2	4
1																									
3	2	2	2	2	3	5	3	4	2	1	2	1	3	3	4	4	4	3	2	3	5	3	2	2	1
1																									
4	3	2	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3	2	4	2	1	4	4	5	4	3
1																									
5	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3