



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura,  
2022**

**Tesis**  
**Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**

**Autor**  
**Ernesto Andres Maguiña Vilchez**

**Asesora**  
**Dr. Filmo Eulogio Retuerto Bustamante**

**Huacho – Perú**  
**2025**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Maguiña Vilchez Ernesto Andres	73238074	28 de enero de 2025
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Retuerto Bustamante, Filmo Eulogio	15588730	0000-0002-0341-7755
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA- DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Neri Ayala Abrahan Cesar	15739625	0000-0003-2799-3244
Marquez Valencia Policarpo Diomedes	15759625	0000-0001-7697-5064
Mena Melgarejo Angel Cleto	15584845	0000-0002-9119-3818

# Ernesto Andres Maguiña Vilchez 2024-081795

## GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HU...

Quick Submit

Quick Submit

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION\_Tesis Posgrado 2024

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3084013644

Fecha de entrega

18 nov 2024, 12:06 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

18 nov 2024, 12:13 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS\_ERNESTO\_MAGUI\_A\_VILCHEZ.pdf

Tamaño de archivo

1.8 MB

84 Páginas

16,443 Palabras

81,292 Caracteres



## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

► Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

► N.º de fuentes excluidas

### Fuentes principales

18%  Fuentes de Internet

6%  Publicaciones

16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

A mi familia por la continua ayuda en la consecución de mis metas, así como por el amor inquebrantable que me han brindado toda la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, cuyas acciones y palabras han sido ejemplos a imitar en todas las áreas de mi vida.

# INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	4
1.6. Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Investigaciones internacionales	6
2.1.2. Investigaciones nacionales	8
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Definición de términos	20
2.4. Hipótesis de la investigación	22
2.4.1. Hipótesis general	22

2.4.2. Hipótesis específicas	22
2.5. Operacionalización de las variables	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>25</b>
3.1. Diseño metodológico	25
3.2. Población y muestra	25
3.2.1. Población	25
3.2.2. Muestra	26
3.3. Técnicas de recolección de datos	26
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	27
3.5. Matriz de consistencia	29
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>31</b>
4.1. Resultados descriptivos	31
4.1.1. Resultados de la variable competencias digitales	31
4.1.2. Resultados de las dimensiones de las competencias digitales	32
4.1.3. Resultados de la variable desempeño docente	37
4.1.4. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño docente	38
4.2. Resultados inferenciales	42
4.3. Contrastación de las hipótesis	42
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>48</b>
5.1. Conclusiones	52
5.2. Recomendaciones	53
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>61</b>
- Instrumentos de recolección de datos	
- Base de datos de las variables	
- Prueba de Confiabilidad de instrumentos	
- Validación de instrumentos por juicio de expertos	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable gobierno electrónico	20
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa	21
Tabla 3	Colaboradores de la Municipalidad distrital de Huaura	23
Tabla 4	Validez por juicio de expertos de los cuestionarios	24
Tabla 5	Resultados de frecuencias y porcentajes de la variable 1	27
Tabla 6	Resultados de frecuencias y porcentajes de las dimensiones	29
Tabla 7	Resultados de frecuencias y porcentajes de la V2	30
Tabla 8	Resultados de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable 2	30
Tabla 9	Prueba de normalidad	31
Tabla 10	Coefficiente de correlación gobierno electrónico y simplificación administrativa	32
Tabla 11	Coefficiente de correlación de la administración interna virtual y la simplificación administrativa	33
Tabla 12	Coefficiente de correlación de la administración externa virtual y la simplificación administrativa	34
Tabla 13	Coefficiente de correlación de la administración relacional virtual y la simplificación administrativa	35
Tabla 14	Coefficiente de correlación de la administración promocional y la simplificación administrativa	36

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Niveles de la variable 1: gobierno electrónico	31
Figura 2	Niveles de las dimensiones de la V1	32
Figura 3	Niveles de la variable 2: simplificación administrativa	33
Figura 4	Niveles de las dimensiones de la V2	34

## RESUMEN

La tesis titulada Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022 tuvo como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa a través del análisis estadístico descriptivo e inferencial. La tesis tiene enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal. La población estuvo constituida por 215 colaboradores de la Municipalidad de Huaura, siendo la muestra de 96 colaboradores del área de servicios públicos, a quienes se aplicó un cuestionario de Gobierno Electrónico compuesto por 20 preguntas y un cuestionario de Simplificación Administrativa compuesto por 18 preguntas. Los resultados de la investigación demostraron que hay relación positiva moderada y significativa ( $r=0,440$  y  $p=0,000$ ) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa y en cuanto a los niveles se halló que el 63% de los colaboradores indican un gobierno electrónico ineficiente y con respecto a la simplificación administrativa el 59% de colaboradores señalan que presenta nivel ineficaz. Se concluyó que cuando la administración del gobierno electrónico es óptima entonces la simplificación administrativa tendrá procesos de forma efectiva.

***Palabras clave:*** administración virtual, externa, interna, simplificación, administrativa.

## ABSTRACT

The general objective of the thesis entitled Electronic government and administrative simplification in the District Municipality of Huaura, 2022 was to determine the relationship between electronic government and administrative simplification through descriptive and inferential statistical analysis. The thesis has a quantitative approach, correlational descriptive level, cross-sectional non-experimental design. The population was made up of 215 employees of the Municipality of Huaura, the sample being 96 employees from the public services area, to whom an Electronic Government questionnaire composed of 20 questions and an Administrative Simplification questionnaire composed of 18 questions was applied. The results of the research showed that there is a moderate and significant positive relationship ( $r=0.440$  and  $p=0.000$ ) between electronic government and administrative simplification and in terms of levels, it was found that 63% of the collaborators indicate an inefficient electronic government and Regarding administrative simplification, 59% of collaborators indicate that it presents an ineffective level. It was concluded that when the administration of electronic government is optimal then the administrative simplification will have effective processes.

**Keywords:** virtual administration, external, internal, simplification, administrative.

# INTRODUCCIÓN

Las instituciones gubernamentales, en su papel de entidades político-administrativas, reconocen la importancia de utilizar y ajustar diferentes herramientas para mejorar la ejecución de acciones públicas que respalden sus decisiones. En los últimos 30 años, a nivel global, se ha observado un proceso gradual de incorporación y adaptación de TIC en los ámbitos gubernamentales.

La Tecnología de Información y Comunicación (TIC) se ha empleado formal como informalmente, tanto en entornos institucionales como no institucionales, por parte de líderes gubernamentales y funcionarios públicos con el objetivo de transformar distintos modelos de participación política, procedimientos administrativos, prestación de servicios públicos, y diálogo entre el estado y la población. Este proceso se conoce como gobierno electrónico (GE), entendido como la integración y ejecución de las TIC en las acciones de estado, con la finalidad de legitimar los procesos político-administrativos del estado moderno en relación con el ciudadano, en busca de establecer lo que se denomina como buen gobierno. Considerando esta realidad, la tesis se realizó con la finalidad de analizar la conexión existente entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en el municipio de Huaura, 2022. Por eso se trabajó en capítulos.

En el capítulo 1, se aborda la exposición del problema. En el capítulo 2, se expone el marco teórico. El capítulo 3, está referido al marco metodológico, detalla el diseño de la investigación. El capítulo 4 trata los resultados. El capítulo 5 contrasta los resultados. Finalmente, en el capítulo 6 se muestran las conclusiones y se ofrecen recomendaciones.

Estos resultados van a ser útiles para investigaciones futuras sobre el tema, ya que incluye herramientas validadas con una confiabilidad considerable.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La tecnología es una necesidad en este siglo, en todo el mundo los usuarios de entidades tanto públicas como privadas exigen eficacia en los procesos administrativos y un nivel óptimo de transparencia de las actividades de quienes dirigen, por ello, presentar un gobierno electrónico abierto y al alcance de todos, es una estrategia que genera confianza en la población y en el sistema administrativo (Jiménez, Martelo & Jaimes, 2017).

Una de las principales causas que llevaron a acelerar el uso del gobierno electrónico ha sido la pandemia del Covid-19, que obligó a trabajadores y ciudadanos en general a poner en ejecución la cuarentena y el distanciamiento social, de esta manera los servicios públicos que realizaba el Estado se tuvieron que brindar on-line; pasando inicialmente por un periodo de organización, coordinación y ejecución, brindando los servicios de trámites hasta rendición de cuentas (OCDE, 2020). Dos grandes retos se presentaron inicialmente la alfabetización digital y la adquisición de equipamiento e infraestructura de telecomunicaciones para poder brindar un servicio idóneo (acceso a internet que requiere de suscripción a una banda ancha y telefonía móvil.).

A nivel internacional, se hace evidente la expansión de la información a través de internet u otros medios tecnológicos, ante esta situación la ONU al encuestar acerca de gobierno electrónico, que tiene como fin medir la capacidad de los gobiernos para pasar de una transformación administrativa clásica a una administración electrónica; teniendo en cuenta que durante el año 2019 ya 85 países tenían implementado algún tipo de administración electrónica, logró en su último reporte del año 2020 considerar en proceso óptimo a 121 países del mundo, con estructuras sólidas de administración con gobierno electrónico.

En Perú a través del Decreto Supremo N° 062-2009 emitido por la PCM, acerca de seguir implementando reformas en todo el país que permitían agilizar los trámites de los usuarios, logrando reducir costos y tiempo, se han ido estableciendo las acciones necesarias las cuales han sido supervisadas entregándose las observaciones respectivas, una de ellas fue actualizar el TUPA (Rivero, 2019). Actualmente, después de la evaluación del primer periodo de

implementación del gobierno electrónico conocido también como e-goverment se ha puesto en ejecución el Plan de Implementación de e-goverment 2022, el cual también muestra algunas deficiencias relacionadas específicamente con la simplificación administrativa y que se pueden visualizar en el TUPA, donde aparecen excesivos procedimientos administrativos que pasan de una oficina a otra sin ninguna trascendencia o verificación de importancia (Rivera, 2019).

En el municipio del distrito de Huaura, el gobierno electrónico se ha implementado, pese a ello, persisten las falencias en lo que respecta a la actualización de datos e información que debe consignar la página web del municipio; respecto al acceso a los usuarios también existe deficiencia en la información que debe consignarse para los procedimientos que se efectúan virtualmente. A pesar de que existe el TUPA, el cual se enmarca a la normativa de simplificación administrativa del municipio del distrito de Huaura, aún se ve falencias burocráticas en la tramitación ya que el exceso de oficinas por las que tiene que pasar cada documento a esto se suma la falta de equipamiento y conocimiento del personal responsable.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera se relacionan el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera se relacionan la administración interna virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?

¿De qué manera se relacionan la administración externa virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?

¿De qué manera se relacionan la administración relacional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?

¿De qué manera se relacionan la administración promocional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura., 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la administración interna virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

Establecer la relación entre la administración externa virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

Identificar la relación entre la administración relacional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

Establecer la relación entre la administración promocional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La investigación alcanzó relevancia social porque tuvo como finalidad identificar los avances o logros de la implementación de una administración interna, externa, relacional y promocional a nivel virtual, lo que se denomina gobierno electrónico a fin de reconocer las carencias o deficiencias en la atención a los usuarios y el trabajo administrativa de los que colaboran; así se presenta la posibilidad de plantear recomendaciones o alternativas que permitan potenciar el trabajo municipal virtual y por ende desarrollar un gobierno electrónico eficiente.

En cuanto a la relevancia práctica los hallazgos permitieron reconocer las deficiencias al implementar un gobierno electrónico cuyo objetivo fue mejorar los servicios administrativos que realizan los usuarios pero que hasta ahora sigue presentando dificultades, siendo la comunidad quien los indica y denuncia constantemente, a partir de estos hallazgos pueden generarse otras investigaciones que busquen dar solución a la presente problemática.

Respecto al valor teórico, los hallazgos fueron de utilidad para futuras investigaciones, además se presenta información teórica relacionada con temas como gobierno electrónico y simplificación administrativa, los cuales son relativamente nuevos y aportan información acerca de la importancia, las características y las formas en que deben implementarse las entidades ya sean públicas o privadas.

. Finalmente, bajo la utilidad metodológica se presentaron instrumentos respectivamente con validación y confiabilidad alta que puedan ser usados en futuras tesis, teniendo en cuenta las dimensiones y las preguntas planteadas en un contexto real que pueda medir las variables de estudio.

### **1.5. Delimitación del estudio**

**Delimitación Espacial**, el trabajo fue ejecutado en el municipio distrital de Huaura, ubicado en la provincia de Huaura, región Lima Provincias.

**Delimitación Poblacional**, en cuanto a la población participaron en la presente investigación los empleados administrativos que se desempeñan en el sector de servicios públicos.

**Delimitación Temporal**, la investigación se llevó a cabo durante el periodo de febrero y marzo del año 2023, teniendo en cuenta que este fue el periodo para la aplicación de los instrumentos (previa coordinación con las autoridades municipales responsables).

### **1.6. Viabilidad del estudio**

**Viabilidad económica**, la tesis tiene viabilidad porque existe financiamiento propio que permite realizar todas las actividades programadas.

**Viabilidad geográfica**, la ubicación del municipio distrital de Huaura es accesible y no existe ningún problema para su ubicación y acceso.

**Viabilidad de apoyo**, se cuenta con el apoyo de la UNJFSC respecto a los documentos necesarios para la ejecución del proyecto y con respecto a la Municipalidad Distrital de Huara también se cuenta con el apoyo de las autoridades responsables del ingreso.

**Viabilidad temporal**, porque previa coordinación con el gerente de recursos humanos del municipio, se podrá ingresar para realizar la encuesta respectiva que puede llevarse a cabo en dos modalidades: virtual o presencial sin afectar los tiempos del trabajador ni del investigador

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Tello (2020) investigó con el objetivo de identificar los factores incidentes al implementar el componente TIC para el gobierno electrónico o gobierno abierto de la estrategia denominada “Gobierno en Línea”, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, se trabajó 60 empleados administrativos (20 de cada municipio) de muestra. El resultado demostró un avance negativo, esto debido a lo difícil que fue para los trabajadores llevar a cabo este proceso de implementación, debido a que no fue una estrategia planeada sino el producto de una crisis sanitaria mundial, además los municipios tienen grandes deficiencias en cuanto a infraestructura y equipamiento tecnológico. Queda mucho aún por hacer, ante los avances tecnológicos, las entidades se ven obligadas a desarrollar estrategias tecnológicas para hacer más eficaces los servicios a los usuarios.

Arcentales y Gamboa (2019) plantearon como explicar lo importante de las TICs en la dirección administrativa estatal a través de la modalidad virtual o electrónica en una entidad pública ecuatoriana, para lo cual desarrollaron una investigación de tipo bibliográfica, descriptivo, analítico y sintético; los resultados de la investigación señalaron que con la aplicación de los servicios virtuales a través de un gobierno electrónico se logró incrementar el participar ciudadano al 40% y también la transparencia de los procesos administrativos que presta la entidad pública fue aceptado por el 85% de la población, quienes consideraron que podían revisar la página web de la Municipalidad y conocer las obras y gestión pública que se realiza gracias a implementar el gobierno electrónico.

Por su parte, Tirenti (2019) consideró como objetivo determinar los beneficios de implementar para un gobierno electrónico en un organismo estatal argentino que permita desarrollar un sistema de gestión documental electrónico (GDE); Tiene enfoque cuantitativo, diseño no experimental, dentro de las técnicas se desarrolló el análisis documental para revisar

diversos instrumentos que permitan medir la eficacia de un gobierno electrónico, también se consideró la encuesta para conocer la percepción de los trabajadores administrativos y de los usuarios. Se halló de resultado que el gobierno electrónico permitió un trabajo con aportes significativos pero que requirió del apoyo total de los servidores públicos (capacitación, tiempos extras, etc.); así también se evidencio la aprobación de un 67% de usuarios que fueron encuestados, quienes señalaron que tuvieron mayores oportunidades de tener acceso a la administración en forma remota, conocer la información de gestión de primer fuente y además dar paso a la despapelización de la administración pública brindando seguridad a las tramitaciones.

Guamán (2019), consideró evaluar la correlación entre el sistema de gobierno electrónico y la percepción del ciudadano sobre el municipio de Guayaquil, fue una tesis con diseño no experimental, transversal, tipo aplicada relacional y la muestra fue de 384 clientes que hacen uso del gobierno electrónico; los resultados indican que hay correlación positivo y significativo moderado ( $r=0.455$  y  $p=0.00$ ) entre la imagen de la administración estatal virtual que ofrece el Municipio de Guayaquil y la satisfacción de los usuarios: Se concluyó que es necesario que la municipalidad desarrolle con mayor efectividad los procesos administrativos ya que los usuarios manifiestan que existen muchas demoras en las respuestas a los trámites, así también señalan que en muchas ocasiones la página o el link para realizar los trámites se encuentra fuera de servicio o marca error.

La investigación de Cano (2017) tuvo como finalidad determinar los beneficios del gobierno electrónico en la dirección estatal en el municipio de Cantón Loja, estudio básico, descriptiva correlacional transversal, la muestra fue 398 trabajadores municipales; los resultados determinaron que la implementación con las TICs denota un gobierno electrónico en un nivel regular (70.6%), además se encontró que la atención de los servicios públicos es bastante lenta cuando se realiza de forma presencial debido a la burocracia y con respecto a los procesos administrativos estos aún son confusos para los usuarios lo que hace que la población no utilice estos servicios, dejando de lado la oportunidad de agilizar trámites sencillos. Se concluye que la implementación con las TICs aún requiere de acciones para mejorar su eficacia, tales como capacitar a los trabajadores, usar plataformas efectivas, etc.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Ariza et al (2022) tuvieron como objetivo establecer la correlación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en el Municipio del distrito de Amarilis en Huánuco, tesis de diseño no experimental, relacional transversal, enmarcado en un enfoque cuantitativo, la muestra fue de 120 empleados ediles; los resultados demostraron que no existe correlación entre las variables, estadísticamente se halló un sig. bilateral de 0.622 y una relación 0.012; se considera que los resultados se deben a la poca voluntad de los participantes de ser sinceros en sus respuestas; sin embargo, debe considerarse la contradicción de los trabajadores al señalar que el gobierno electrónico está en un nivel bueno (69%) y la simplificación administrativa en un nivel deficiente (87%).

Loayza (2022) planteó establecer la correlación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la CSJ de Tumbes, se trabajó una investigación de tipo básica, alcance correlacional y diseño no experimental transversal con una muestra constituida por 50 empleados; el resultado demostró que el nivel de gobierno electrónico de acuerdo a la mirada de los trabajadores (77%), se encuentra en un nivel regular y la simplificación administrativa se presenta en nivel medianamente eficiente; en cuanto a la correlación se presentó moderada ( $r=0.662$ ). Se concluye que cuando el gobierno electrónico se realiza de manera efectiva entonces la simplificación administrativa es eficaz.

Ramos (2022), planteó medir la correlación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en un municipio de la provincia de San Antonio en Putina, fue un estudio básico, de diseño no experimental, transversal, relacional y con 105 trabajadores administrativos de muestra; el resultado evidencia correlación alta o fuerte entre gobierno electrónico y simplificación administrativa ( $r = 0.864$ ) y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000. De acuerdo a los resultados se concluyó que los trabajadores administrativos responsables de los servicios de administración interna están llevando a cabo una labor de simplificación administrativa eficiente, permitiendo que está se produzca en el tiempo programado.

Torres (2022) tuvo como objetivo evaluar la correlación entre simplificación administrativa y gobierno electrónico en un organismo de la región Apurímac, fue una tesis básica, correlacional, diseño no experimental, transversal. La muestra constó de 100 colaboradores. Se determinó que la simplificación administrativa tiene relación directa y significativa con la variable gobierno electrónico, en un grado de asociación moderado ( $\rho = 0.527$ ), con un  $p$ -valor de 0.000 que indica que la relación es significativa, por lo que se concluyó a través del gobierno electrónico se ha podido llevar a cabo la simplificación administrativa en beneficio de la clientela.

Rucoba (2020) planteó de propósito evaluar la correlación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF de PRODUCE, Lima, se llevó a cabo una tesis descriptiva relacional, de enfoque cuantitativo, tipo básico, con muestra tipo censo conformada por 35 trabajadores. El resultado demuestra que el 37% señala que el gobierno electrónico tuvo una implementación deficiente y el 40% señala que la simplificación administrativa se ha desarrollado de forma regular, además se demostró que hay relación baja entre gobierno electrónico y la simplificación administrativa ( $r=0.234$  y  $p=0,029 < 0,05$ ). Se concluye que se debe capacitar al personal sobre procedimientos del servicio virtual que se les proporciona a los clientes.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gobierno Electrónico**

#### **Definiciones de Gobierno Electrónico**

Según Chandio et al (2017) son procesos administrativos innovadores que a través de las ciencias aplicadas y el ciberespacio unido a las estrategias tecnológicas permiten que el gobierno optimice el ofrecimiento de servicios a la comunidad. Para Osman et al (2017) es la forma en que se maneja y evalúa las TICs en el área estadual, con la finalidad de aumentar la validez del servicio brindado a la ciudadanía, haciéndola más rápida y oportuna.

Por su parte, Antoni et al (2018) lo define como el conjunto de herramientas técnicas en torno al uso de la información a través de la modalidad digital que permite realizar procesos

efectivos como crear, guardar, recuperar, difundir, etc., la información que los usuarios y el propio Estado requiere. La ventaja del uso de la tecnología en los servicios administrativos es que estos pueden completarse on-line o en tiempo real, por ejemplo; pagos de impuestos inmediatos, requisitos para trámites, certificaciones o cualquier otro trámite que puede solucionarse inmediatamente, de esta manera se mejora el servicio y se optimiza los recursos.

### **Principios para construir un gobierno electrónico local**

En cuanto a la administración en un gobierno electrónico de este tipo debe regirse bajo la misma normativa de la administración estatal tales como: Principio de legalidad, igualdad, transparencia, eficiencia, celeridad, economía, imparcialidad y publicidad.

*Principio de legalidad*, es fundamental para que se lleve a cabo la gestión pública, este principio se fundamenta en que en un gobierno democrático la administración está al servicio de la ciudadanía y debe regirse y desarrollarse bajo un marco totalmente legal, por ello, el uso de las TICs debe estar contemplado como estrategia de un gobierno electrónico regulado dentro de las responsabilidades, obligaciones y funciones, que tienen las autoridades ediles y que se encuentran claramente definidas en la normativa (Flores, 2020).

Es fundamental como estrategia, ya que implica que la información, servicios y transacciones respaldadas por las TICs deben proporcionar a los pobladores todas las garantías y protección que los servicios tradicionales administrados por la municipalidad. El gobierno electrónico inspirará seguridad en las nuevas tecnologías si brinda protección de los derechos de los ciudadanos.

*Principio de igualdad*, hace referencia a la igualdad que debe existir para todos los usuarios que desean acceder a la red pública internet, sin importar en que lugar o región se encuentren. En el caso de las municipalidades, las autoridades pueden crear espacios de acceso al público a través de oficinas en las que se cuente con infraestructura para que los ciudadanos puedan realizar sus trámites, estos pueden funcionar en: correos, bibliotecas, colegios, centros comerciales, estacionamientos, etc. Se manifiesta también en la oferta de sitios web gubernamentales accesibles para los ciudadanos, que sean fáciles de usar, actualizados, incluyan información en varios idiomas, faciliten una navegación sencilla y cuenten con herramientas adaptadas para personas con discapacidad (Flores, 2020).

***Principio de transparencia***, el cual se da a través de internet para el fortalecimiento de la credibilidad del gobierno local teniendo en cuenta que las publicaciones que se hagan sean conocidas por toda la comunidad, demostrando en todo momento transparencia. Mientras más servicios y acciones que realiza la administración municipal se pongan en internet mayor credibilidad se logrará, la información, los servicios y transacciones deben ser de acceso libre a los usuarios. Algunas estrategias a considerar son: Poner en línea los servicios a la orden de los usuarios; equipar con tecnología todas las oficinas para un mejor servicio (Rodríguez, 2020)

***Principio de eficacia***, se trata de brindar los procedimientos administrativos sin ningún obstáculo o demora que interrumpa el proceso. En el gobierno electrónico se trata de que al usar las TICs se haga eficaz el proceso de trámite, ya que su uso debe resultar eficaz. Este principio se puede explicar cómo la sustitución de los trámites realizados en el papel llevados a las páginas electrónicas, a través del uso de herramientas virtuales los cuales se publican por internet. Para que todo pueda desarrollarse eficazmente es necesario que el gobierno municipal planifique y realice un presupuesto real del proyecto completo, en el cual cada etapa esté claramente definida y puedan cumplirse los objetivos sin percances (Rodríguez, 2020).

***Principio de economía***, determina que los procesos administrativos serán más eficientes, simplificados y ejecutados en un tiempo menor, con menores costos para quienes participan en ellos, y que solo deben requerirse adjuntar documentación rigurosamente necesaria. Esto se refleja en la disminución del tiempo y los costos asociados a los trámites, usando las TIC y las redes. Un municipio puede liberar recursos significativos para invertir en proyectos sociales prioritarios al simplificar, racionalizar y automatizar los servicios, disminuyendo la burocratización y el uso de papel (Duque, 2021).

***Principio de celeridad***, se trata de simplificar los procesos administrativos al eliminar trámites superfluos y emplear formularios estándar cuando sea factible dentro del proceso requerido. La velocidad o prontitud de los trámites indica que hay menor burocracia o actividad estatal pero mayor interactividad con los solicitantes. Los formularios on-line se usan a nivel nacional en diferentes entidades públicas ya que permiten realizar la documentación o ingreso de información con mayor celeridad (Flores, 2020; Duque, 2021)

Dentro de los procesos internos que se realizan en la municipalidad se utiliza intranet o aplicaciones que mantienen interconectadas las oficinas y que pueden dar solución en tiempo

real mejorando la comunicación de los trabajadores administrativos. La celeridad de la administración local con el uso de Internet y las tic también crea nuevas prestaciones para los negocios, implementación de ventanas y plataformas web especializadas dirigidas a zonas específicas del empresariado (Duque 2021).

*Principio de imparcialidad*, se realiza con la finalidad de garantizar los derechos ciudadanos sin discriminación alguna, es decir, en un gobierno electrónico se trata de los principios de transparencia y publicidad evidenciados mediante el uso de tecnología, la cual no debe favorecer a un grupo en específico sino a todos. Por ello se recomienda el uso de foros, chats y redes sociales en los que se conozca la opinión de los ciudadanos y se den respuestas claras a todos los interesados, sin que exista diferencias en la atención (Flores, 2020)

*Principio de publicidad*, se trata de dar a conocer a la comunidad los acuerdos, notificaciones, publicaciones y cualquier otra información establecida por la ley. Este principio es muy importante para dar legitimidad al empleo de la red de internet y de las herramientas digitales y de la información como medios de comunicación dentro de un gobierno electrónico. Las decisiones administrativas pueden fácilmente ser notificadas a través de e-mail o servicios web oficiales, así como en páginas webs oficializadas. La estrategia de un gobierno electrónico tiene como base este principio porque en cualquier etapa de la administración debe mantenerse actualizada, veraz, completa, clara e íntegra, de lo contrario perderá toda credibilidad de los usuarios quienes considerarán volver a los servicios tradicionales de información (Duque, 2021).

### **Características de un gobierno electrónico**

Como principales características del gobierno electrónico se incluyen: empleo de las TIC, la entrega eficaz y rápida de lo tramitado, involucramiento de la ciudadanía en tomar decisiones considerando un gobierno transparente que favorece un estado democrático, soporte de apoyo a nivel jurídico y tecnológico, presenta principios reguladores como la transformación o renovación de los procesos administrativos; facilidad en el uso (haciendo que los servicios sean sencillos y que los trámites sean simples), la seguridad o privacidad en los registros (es decir, mantener la seguridad de las personas en acceder a la información o la realización de transacciones), la conveniencia (el hacer uso correcto de los servicios a través de las TICs evitando colas, tiempo perdido, etc.), la participación del sector privado y la operabilidad del

servicio implica que el municipio debe asegurar que los pobladores accedan a los trámites en línea disponibles, otros servicios además de presentar denuncias, quejas o solicitudes (Lizcano, 2020).

## **Dimensiones de gobierno electrónico**

### **Primera dimensión: Administración Interna**

Son los procesos dentro de la entidad, reorganizados y diseñados, con la utilización de las TICs como herramientas de conversión, con el propósito de generar cambios y dar respuesta a las demandas de clientes y empleados que respaldan la administración municipal; este aspecto está vinculado con integrar las TIC y sus efectos en la gestión interior a nivel administrativo del sector público para lo cual deben ejecutarse estrategias que permitan el cambio en los servicios de la entidad, los cuales son rediseñados o estructurados para elevar la percepción del servicio por parte del usuarios (Amuche, 2019).

Para que se produzca una implementación interna, se requiere proporcionar formación y estímulo a los empleados públicos. respecto a las TICs; de esta forma se podrán simplificar los procesos administrativos y estar aptos para dominar de forma gradual el uso de herramientas tecnológicas y gozar de sus beneficios (Bubuta, 2018).

### **Segunda dimensión: Administración Externa**

Es la administración de los servicios públicos que se da al público, a la comunidad, a los ciudadanos o usuarios, es decir se trata de la interacción entre los procesos administrativos a través del gobierno electrónico y los ciudadanos a quienes se les brinda este tipo de administración con el objetivo de ser transparentes y confiables. Esto quiere decir que se cuenta con las herramientas tecnológicas (plataformas, e-mails, foros, chats, otros servicios de mensajería) y con la infraestructura requerida (computadoras, impresoras, fotocopadoras, lectoras, etc.) de esta forma la interacción es efectiva (Amuche, 2019).

### **Tercera Dimensión: Administración Relacional**

Implica que las entidades gubernamentales deben entablar trato social y comercial con diferentes organismos para respaldar sus labores y acciones con perspectivas sociales e

institucionales, además de mejorar constantemente los servicios. Por consiguiente, se recomienda instalar un servicio externo donde, otros usuarios puedan entrar y colaborar mediante los procesos internos de la entidad, aunque con restricciones. Por tanto, es clave destacar que algo que facilita el gobierno electrónico es la disponibilidad de informaciones por portales transparentes (Lizcano, 2020).

#### **Cuarta dimensión: Administración Promocional**

Se trata de fomentar y ampliar el conocimiento, así como fortalecer el progreso en los aspectos culturales y de infraestructura, y garantizar el suministro de equipamiento necesario, todo lo cual debe ser considerado como parte importante adicional de la actividad municipal en el campo del gobierno electrónico. Se centra en dos aspectos principales: a) Garantizar que los pobladores cuenten con oportunidad suficiente. b) Modificación de modelo: capacitar a los pobladores para que se adapten a los cambios continuos en diversos ámbitos de la sociedad (Amuche, 2019).

### **2.2.2. Simplificación Administrativa**

#### **Definiciones de simplificación administrativa**

Una de las definiciones la señala como la síntesis o disminución para reducir o eliminar los requisitos burocráticos dentro de una organización pública o privada en relación con las operaciones administrativas, lo que resulta en una disminución en los tiempos requeridos (PCM, 2018).

Desde la perspectiva de Maravi (2017) se trata de un proceso de modernización que ofrece la gestión pública para hacer más eficiente, en el tiempo, los trámites administrativos, es decir hacer que los procesos se realizan con eficacia, dejando atrás la burocracia.

Tiene como propósito disminuir la cantidad de trámites documentales en toda institución, ya sea pública o privada, haciendo que esta sea sencilla, práctica y efectiva, sin burocracia o carga administrativa; de esta manera el servicio a la ciudadanía es óptimo (Junquero, 2019).

Para Trayter (2016) simplificar trámites administrativos envuelve el conjunto de acciones que se enfocan en registrar, clasificar, analizar, resolver y entregar documentación en un proceso optimizado, en el cual se utilizan todos los recursos y herramientas que permitan realizar los procedimientos con efectividad, de esta manera se puede cumplir con el tiempo establecido para la resolución de los servicios solicitados.

### **Importancia de la simplificación administrativa**

Dentro de los principales puntos por los que se considera que la simplificación administrativa es trascendental destacan: Facilita los procedimientos administrativos asegurando la eficacia y eficiencia, además incluye procesos que permiten reducir pasos y de esta forma simplifican la gestión tanto en el ámbito normativo como en el orgánico y procedimental, con el objetivo de utilizar los recursos de manera adecuada y demostrar eficiencia en los plazos establecidos. Por ello, la simplificación administrativa se convierte en un instrumento para mejorar la competitividad (Torres, 2018).

Integra procedimientos para planificar, organizar, direccionar y controlar, enfocando los procedimientos para disminuir los pagos y tiempos al tramitar, mejorando el servicio en general. Se fundamenta en políticas propias de cada institución buscando la mejoría de atención. Además, es ágil y funcional en simplificar normativas, la estructura y procedimientos, los cuales están interrelacionados (Maraví, 2017)

### **Dimensiones de la Simplificación Administrativa**

En cuanto a las dimensiones de la presente variable, estas son propuesta por Najjar (2018) los cuales son tomados de la Ley N° 27444.

#### **Primera dimensión: Tiempo de atención**

Como primera dimensión se considera el tiempo que se utiliza para la atención de los usuarios, el tiempo utilizado en los trámites, así como también el tiempo que se le da a los reclamos con sus respectivas respuestas para los usuarios. Dentro de esta dimensión destacan principalmente tres indicadores: Duración de la tramitación, que involucra el lapso en que se son realizados; asesoramiento a los usuarios, la guía a los usuarios para que hagan los procedimientos correctamente y finalmente, la atención a los reclamos, como respuesta a los

procedimientos o tiempos más realizados que de una u otra forma subsanan las deficiencias durante los procesos administrativos (Arteaga, 2018)

### **Segunda dimensión: Costo de procedimiento**

Como segunda dimensión se presenta los costos de los procedimientos, el valor de los trámites, los cuales se encuentran especificados en el TUPA, pero muchas veces los usuarios no conocen este documento y no tienen acceso inmediato al mismo, por ende, la transparencia documentaria se ve afectada. Es fundamental tener el TUPA como un documento oficial que establece los costos de cada trámite el cual debe estar en manos de los usuarios antes de que inicien cualquier proceso de esta manera se estará llevando a cabo una comunicación efectiva entre los usuarios y los trabajadores responsables de trámites (Najar, 2018).

### **Tercera dimensión: Procedimiento administrativo**

En la tercera dimensión se contemplan los procedimientos administrativos, es el proceso de ejecución de las acciones que asumen los servidores públicos para poder llevar a cabo los trámites solicitados por los usuarios, expresado con mayor claridad, son los pasos que deben seguirse para lograr el objetivo de dar solución o llegar al final del trámite, ya sea solucionando un reclamo, entregando un documento solicitado o alguna solicitud específica. Uno de los indicadores que mayor peso tiene en esta dimensión es la percepción de los ciudadanos o usuarios frente a los servicios administrativos que presta la entidad pública, evaluando su rapidez, efectividad y competencia de los procesos. (Junguero, 2019)

## **2.2. Bases Filosóficas**

### **Fundamento oncológico**

De acuerdo Gruber (2015) la ontología es una manera formal y bastante explícita de definir o conceptualizar los conocimientos, es decir, La idea fundamental es procesar o ingresar los datos a un sistema que pueda llegar a emitir mensajes que permitan que las computadoras comprendan por sí solas los datos, no requiriendo de la participación humana en el proceso.

Uno de los enfoques principales del Gobierno Electrónico que las municipalidades están adoptando es usar sitios web para difundir el trabajo institucional. Los municipios y las entidades planificadores están reconociendo cada vez más el potencial de la tecnología móvil como medio para interactuar con el público de manera ética y moral, así como para interaprender. Aunque las entidades planificadoras han sido lentas en la adopción de la web y redes, están comenzando a experimentar presión tanto de los ciudadanos como de los funcionarios para que se aumente el uso de redes y aplicaciones en los diferentes servicios que ofrecen los gobiernos municipales.

Rodríguez (2017) plantea que mejorar la difusión de información es una razón significativa para emplear tecnología Web 2.0 en los servicios que brindan las municipalidades. Estos municipios ganan legitimidad al usar las TIC. La confiabilidad de los municipios depende de la forma de presentar las informaciones; es fundamental dar a conocer informaciones clara y accesible, especialmente a través de los medios sociales, para promover una evaluación positiva del sector público (Porumbescu, 2016).

### **Fundamento epistemológico**

Hasta la actualidad, usar las TIC en el ámbito estatal ha experimentado una evolución significativa, convirtiéndose en un componente crucial al gestionar. En los últimos diez años, ha fomentado la productividad científica, especialmente en los campos de administración pública y ciencias de informativas, según Alcaide et al (2017).

Implementar gobiernos electrónicos abarcan diversos diseños que facilitan la conexión con los ciudadanos, y también con otros sectores como negocios, organizaciones y diferentes entidades gubernamentales. Dong et al (2018) proponen cuatro modelos: Gobiernos a Ciudadanos o Clientes (G2C), Gobiernos a Gobiernos (G2G), Gobiernos a Empresas (G2B), y Gobiernos a Trabajadores (G2E).

Las herramientas basadas en TIC pueden actuar como intermediarios entre el municipio, la gerencia y clientes en el ámbito aperturado, promoviendo así una mayor integración y obteniendo retroalimentación inmediata sobre los servicios municipales.

Las TIC ofrecen mayor transparencia, efectividad al rendir cuentas y participación del gobierno al facilitar la difusión de información sobre sus actividades y fomentar interactividad electrónica con los usuarios.

La red social, como parte de las TIC, fortalecen la interacción entre clientes y entidades de gobierno, permitiendo avanzar hacia la finalización del desarrollo de gobierno electrónico, versión 2.0. Este se reconoce por promover el gobierno compartido en el funcionamiento.

Para el gobierno local, la red social son ser herramientas de gran utilidad para fomentar un trabajo eficiente generando confianza en los usuarios, al mismo tiempo que hay reducción de costos y gastos.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Administración pública:** Se refiere a las actividades de una organización que realiza gestión, así como las relaciones con otras organizaciones similares como con los individuos, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de su misión.

**Gestión Pública:** Consiste en procesos estratégicos, políticos y técnicos que se fundamenta en los principios de los "Estados contractuales" dentro del entorno de la Gestión Pública nueva. Este principio se refiere a la relación formal entre un principal (la sociedad) y un agente (el gobierno), para acordar resultados sólidos que el agente se compromete a lograr, y que tienen un impacto en el principal, generando valor público.

**Gobierno electrónico:** se entiende como servicios administrativos públicos a través de la telemática, virtual, en línea (on-line), aunque aún se encuentra en construcción una definición concreta de lo que significa un gobierno electrónico.

**Procedimiento administrativo:** Se refiere a una serie de acciones y trámites llevados a cabo ante las instituciones, que resultan en emitir un acto administrativo que tiene consecuencias legales individualizadas o identificables en los ciudadanos.

**Servicios en línea:** Servicios que se utilizan para realizar trámites, solicitudes, reclamos, transacciones, consultas, etc., siempre y cuando el usuario se registre de acuerdo a las indicaciones de la plataforma web del organismo.

**Servicios en red:** son un conjunto de equipos y softwares que se encuentran conectados entre sí a través de dispositivos inalámbricos o físicos que se encargan de recibir y enviar información a través de impulsos electrónicos.

**Simplificación administrativa:** se trata de la eliminación de obstáculos o barreras que generan costos innecesarios tanto a la administración del gobierno como a los usuarios y que además generan un funcionamiento administrativo público inadecuado.

**Usuarios:** se da esta denominación a las personas que utilizan un servicio en línea a través de una computadora, teléfono celular o equipo tecnológico a través del cual solicitan determinado servicio en red.

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El gobierno electrónico y la simplificación administrativa se relacionan positiva y significativamente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

La administración interna virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

La administración externa virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

La administración relacional virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

La administración promocional virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

## 2.5. Operacionalización de las variables

*Tabla 1:*

*Matriz de operacionalización de la variable 1: Gobierno Electrónico*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Es el conjunto de herramientas técnicas en torno al uso de la información a través de la modalidad digital que permite realizar procesos efectivos como crear, guardar, recuperar, difundir, etc., la información que los usuarios y el propio Estado requiere (Antoni et al, 2018)	Se trata de una variable de escala ordinal la cual se medirá a través de un cuestionario relacionado con sus dimensiones: administración interna, externa, relacional y promocional; desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.	Administración Interna	Uso de las TICs	1 – 5
		Administración Externa	Vida cotidiana	6 – 8
		Administración Relacional	Administración a distancia	9 – 10
		Administración Promocional	Participación	11 – 12
		Administración Relacional	Intercambio de información	13 – 16
		Administración Promocional	Interrelación	17
		Administración Promocional	Infraestructura	18
		Administración Promocional	Soporte físico	19
		Administración Promocional	Promoción	20

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable 2: Simplificación Administrativa*

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Es un proceso de modernización que ofrece la gestión pública para hacer más eficiente, en el tiempo, los trámites administrativos, es decir hacer que los procesos se realicen con eficacia, dejando atrás la burocracia (Maravi, 2017)	La variable simplificación administrativa es de escala ordinal, el cual se evaluará a través de un cuestionario de tres dimensiones: tiempo de atención con 7 ítems, costo de procedimientos con 5 ítems y procedimiento administrativo con 6 ítems.	Tiempo de atención	Duración de los trámites	1 – 3
		Costo de procedimientos	Orientación al usuario	4 - 5
			Atención a los reclamos	6 - 7
			Perspectiva del ciudadano frente al costo	8 – 9
			Comunicación efectiva	10 – 11
			Aceptación del costo por la población	12
			Percepción del ciudadano frente a la administración pública	13 – 14
			Competencia municipal	15 – 16
			Rapidez de trámites	17 - 18
			Procedimiento administrativo	

# CAPÍTULO III

## METODOLOGÍA

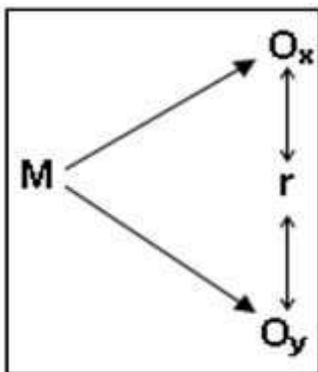
### 3.1. Diseño metodológico

La tesis corresponde al tipo de estudio relacional descriptivo, se describieron las variables a través de una fundamentación científica organizada y relevante, así mismo se halló el nivel de relación entre variables. Se describieron la variable uno gobierno electrónico y variable dos simplificaciones administrativas las mismas que se correlacionaron.

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que a partir de un procedimiento en base a pasos se llegó a la formulación de instrumentos los cuales sirvieron para medir las variables y conocer en qué nivel se encuentran.

El diseño es no experimental transversal, los hechos observados no son cambiados o transformados, por lo tanto, las variables no se modifican, esto determina que sea un diseño no experimental y la aplicación de los instrumentos se realizó en un solo momento por lo que es de corte transversal.

El esquema muestra el modelo correlacional no experimental:



**Denotación:**

<b>M</b>	=	Muestra
<b>O<sub>x</sub></b>	=	Variable 1: Gobierno Electrónico
<b>O<sub>y</sub></b>	=	Variable 2: Simplificación Administrativa
<b>r</b>	=	Relación entre variables

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1 Población

Población, conjunto o grupo de elementos o individuos que se ha seleccionado para ser observado en un estudio particular, y cada uno de estos individuos es denominado unidad de análisis. La población se muestra en la tabla continua:

Tabla 3

*Colaboradores de la Municipalidad distrital de Huaura*

<b>Subgerencias</b>	<b>Cantidad de personal</b>
Secretaria general	06
Servicios públicos	91
Desarrollo urbano y rural	15
Economía y finanzas	23
Desarrollo humano	35
Rentas	45
Total	215

*Fuente.* Municipalidad distrital de Huaura

#### 3.2.2 Muestra

Muestra, es una porción de la población, elegida por características coincidentes; para este estudio la muestra fue de 96 trabajadores municipales del distrito de Huaura que brindan sus servicios en el área de Servicios al Público.

Se eligió una muestra intencional o denominada también por conveniencia porque es el investigador quien decida la cantidad de participantes para su muestra, tomando como criterios las características similares que comparen cada una de sus unidades de análisis (Hernández et al 2014, p. 117).

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

Se trabajó la técnica de la encuesta tanto para la variable gobierno electrónico como para la variable simplificación electrónica, ya que el objetivo es obtener la información que permita medir las variables de la forma más eficaz posible.

Como instrumentos se utilizó el cuestionario para ambas variables.

Cuestionario de Gobierno Electrónico, compuesto por cuatro dimensiones, con un total de 24 preguntas y con alternativas de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5), el instrumento presentó confiabilidad (0.78) y validez por juicio de expertos siendo declarado confiable y válido para su aplicación.

Cuestionario de Simplificación Administrativa compuesto por tres dimensiones y con un total de 18 preguntas, con alternativas de respuesta: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), presentó como resultado Alpha de Cronbach (0.80) lo que indica una buena confiabilidad para el cuestionario y además fue validado por tres expertos que lo consideraron como claro, pertinente y relevante para medir la variable simplificación administrativa.

#### **Validez:**

La validez del instrumento es uno de los principales requisitos antes de la aplicación de un instrumento; para la siguiente investigación se cuenta con validez para cada instrumento, el cual se llevó a cabo mediante la revisión de jueces expertos.

**Tabla 4**

*Validez por juicio de expertos de los cuestionarios*

Nombres y apellidos	Grado	Aplicable
Pesantes Calderón, Gilberth	Dr. Estadística	Si
Sánchez Pereda, Silvana	Mg. Ciencias de la Educación	Si
Santa Cruz Espinoza, Henry	Mg. Tecnología Educativa	Si

**Confiabilidad:**

Al llevar a cabo la prueba de consistencia interna se obtiene la prueba de confiabilidad que para la presente investigación será el alpha de Cronbach por tratarse de ítems con respuestas politómicas, es decir que presentan más de una opción. Para la obtención de la prueba de confiabilidad se realizó una prueba piloto con 25 participantes obteniéndose para cuestionario uno el valor 0.78 y para cuestionario dos el valor 0.80. Por lo tanto, de ambos instrumentos se obtuvo una confiabilidad buena que permite aplicar el instrumento a todos los participantes.

**3.4. Técnicas para el procesamiento de la información****Estrategias de análisis:**

Dentro de las estrategias de análisis de datos se consideró el conteo y tabulación de los datos en SPSS 26, para la obtención de los niveles de las variables y para la obtención de los resultados de la correlación entre las variables.

**Análisis de los datos.**

Se trabajaron el análisis estadístico descriptivo (presentación de distribución porcentual y gráfico de barras) y el análisis inferencial (presentación de pruebas estadísticas de normalidad y correlación).

### 3.5 Matriz de consistencia

TEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2022						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera se relacionan el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿De qué manera se relacionan la administración interna virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la administración externa virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la administración relacional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la administración promocional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre la administración interna virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la administración externa virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la administración relacional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la administración promocional virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El gobierno electrónico y la simplificación administrativa se relacionan positiva y significativamente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La administración interna virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p> <p>La administración externa virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p> <p>La administración relacional virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p> <p>La administración promocional virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p>	<p>V1: Gobierno electrónico</p> <p>V2: Simplificación administrativa</p>	<p>Administración interna virtual</p> <p>Administración externa virtual</p> <p>Administración relacional virtual</p> <p>Administración promocional virtual</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Costo de procedimiento</p> <p>Procedimiento administrativo</p>	<p>Uso de las TICs</p> <p>Vida cotidiana Administración a distancia Participación</p> <p>Intercambio de información Interrelación</p> <p>Infraestructura Soporte físico Promoción</p> <p>Duración de los trámites Orientación al usuario Atención a los reclamos</p> <p>Perspectiva del ciudadano frente al costo Comunicación efectiva Aceptación del costo por la población</p> <p>Percepción del ciudadano frente a la administración pública Competencia municipal Rapidez de trámites</p>	<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p>Población:</p> <p>Tipo de muestreo: no probabilístico</p> <p>Muestra: 96</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Gobierno Electrónico</p> <p>Cuestionario de simplificación administrativa</p>

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Resultados descriptivos

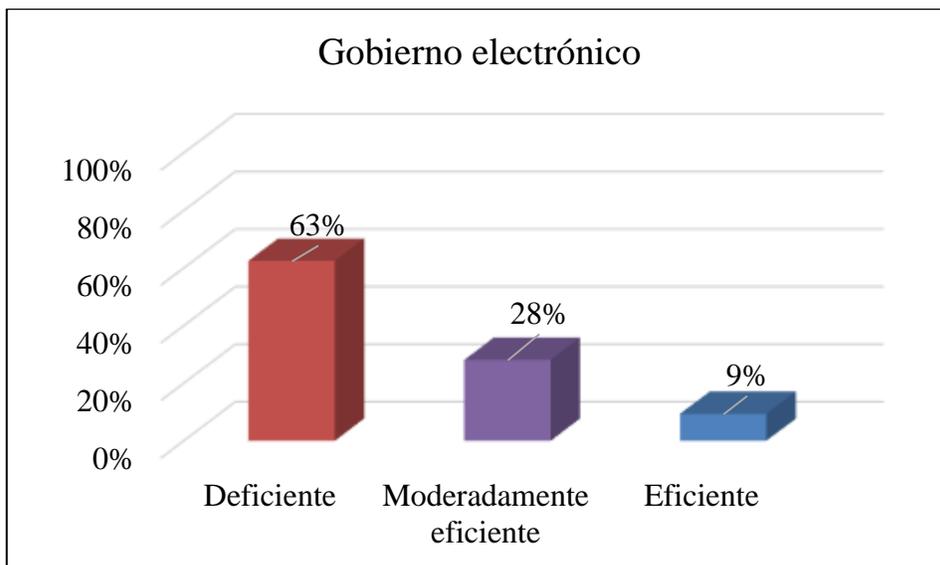
##### 4.1.1. Resultados de la variable Gobierno Electrónico

Tabla 5

*Resultados de frecuencia y porcentaje de la variable 1*

Niveles	f	%
Deficiente	60	63%
Moderadamente eficiente	27	28%
Eficiente	9	9%
Total	96	100%

*Nota.* Base de datos



*Figura 1.* Niveles V1

Se observa que el 63% de los encuestados señalan que el gobierno electrónico se halla a nivel deficiente, un 28% considera que se halla a nivel moderadamente eficiente y 8% menciona que es eficiente; por lo tanto, la mayoría de colaboradores indican que el gobierno electrónico no es eficiente.

#### 4.1.2. Resultados de las dimensiones de la variable 1

Tabla 6

*Resultados de frecuencia y porcentuales de dimensiones de VI*

Niveles	Administración interna virtual		Administración externa virtual		Administración relacional virtual		Administración promocional virtual	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	47	49.0%	64	66.7%	45	46.9%	64	66.7%
Moderadamente eficiente	44	45.8%	26	27.1%	43	44.8%	22	22.9%
Eficiente	5	5.2%	6	6.3%	8	8.3%	10	10.4%
Total	96	100.0%	96	100.0%	96	100.0%	96	100.0%

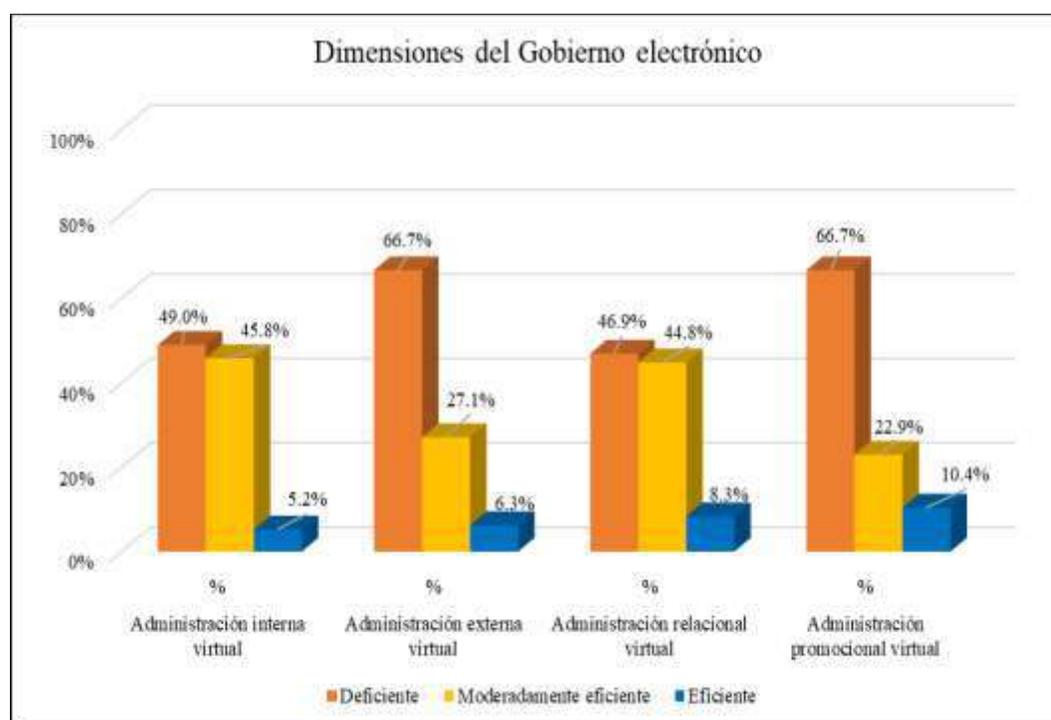


Figura 2. Niveles de las dimensiones de VI

Se observa que el 49% de los colaboradores encuestados indican que la administración interna virtual es deficiente, un 45.8% señala que es moderadamente eficiente y un 5.2% indica que es eficiente; así también, el 66.7% de encuestados indican que la administración externa virtual es deficiente, un 27.1% considera que es moderadamente eficiente y un 6.3% señala que es eficiente; por otro lado, un 46.9% percibe que la administración relacional virtual es deficiente, un 44.8% señala que es moderadamente eficiente y un 8.3% cree que es eficiente; finalmente,

un 66.7% considera que la administración promocional virtual es deficiente, un 22.9% cree que es moderadamente eficiente y un 10.4% indica que es eficiente. Por lo tanto, se concluye que los colaboradores del municipio consideran que la administración interna, externa, relacional y promocional son ejecutadas de forma deficiente.

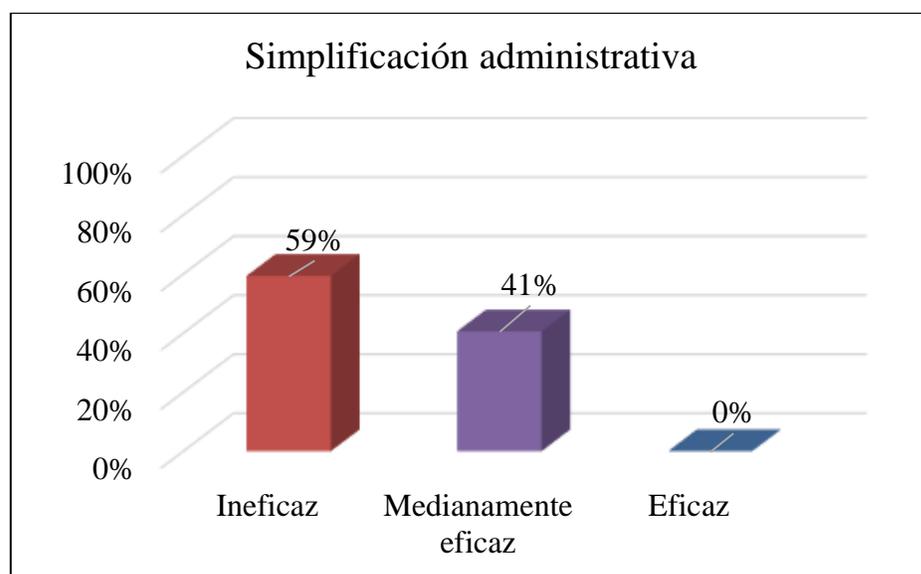
#### 4.1.3. Resultados de variable Simplificación Administrativa

Tabla 7

*Resultados de frecuencia y porcentaje de la variable 2*

Niveles	f	%
Ineficaz	57	59%
Medianamente eficaz	39	41%
Eficaz	0	0%
Total	96	100%

*Nota.* Base de datos



*Figura 3.* Niveles de la variable 2

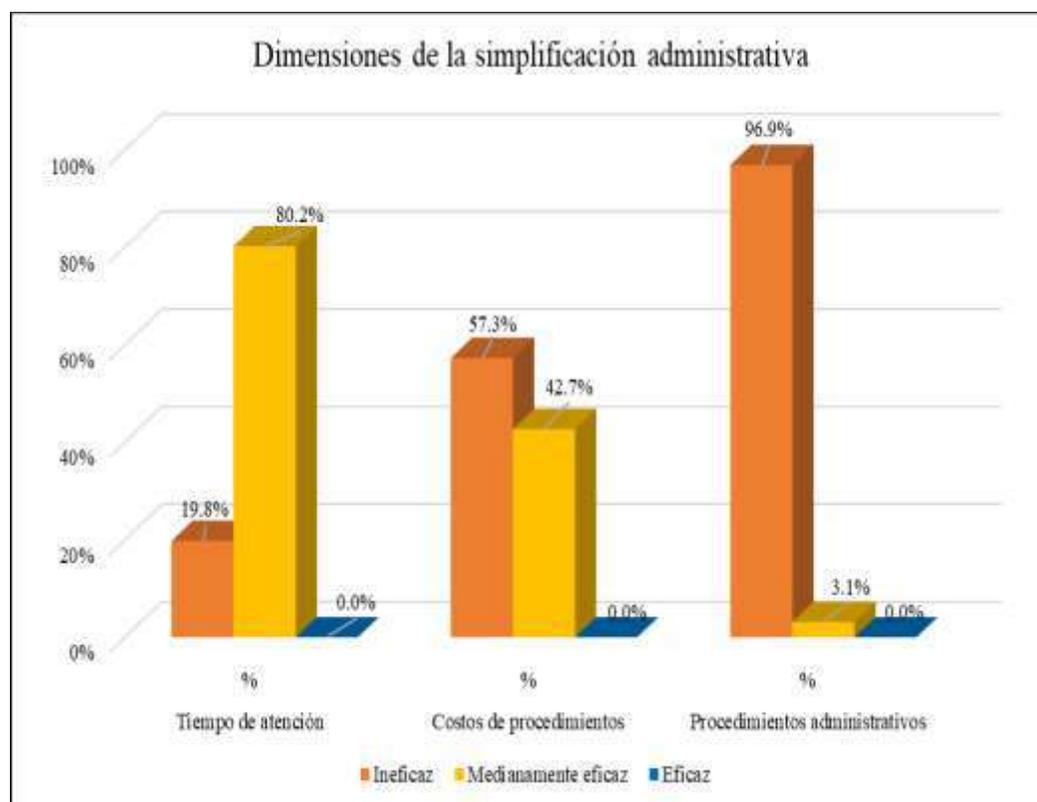
Se ve que el 59% de colaboradores encuestados señalan que la simplificación administrativa es ineficaz, un 41% señala que esta es medianamente eficaz y nadie considera que esta sea eficaz. Por lo tanto, se concluye que es necesario mejorar la simplificación administrativa en la municipalidad, desde la visión de los colaboradores administrativos.

#### 4.1.4. Resultados de las dimensiones de la variable 2

**Tabla 8**

*Resultados de frecuencia y porcentaje de dimensiones de variable 2*

Niveles	Tiempo de atención		Costos de procedimientos		Procedimientos administrativos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Ineficaz	19	19.8%	55	57.3%	93	96.9%
Medianamente eficaz	77	80.2%	41	42.7%	3	3.1%
Eficaz	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	96	100.0%	96	100.0%	96	100.0%



*Figura 4. Niveles de dimensiones de V2*

Se observa que el 80.2% de colaboradores consideran que el tiempo de atención en la municipalidad es medianamente eficaz y un 19.8% señala que es ineficaz; por otro lado, un 57.8% considera que los costos de procedimientos son ineficaces y un 42.7% cree que son medianamente eficaces; finalmente, un 96.9% colaboradores señalan que los procedimientos administrativos en la municipalidad distrital de Huaura son ineficaces, un 3.1% considera que

son medianamente eficaces. Por lo tanto, se concluye que los colaboradores consideran que los costos y los procedimientos administrativos municipales son ineficaces pero el tiempo de atención es medianamente eficaz.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Prueba de Normalidad

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** Los datos de la variable gobierno electrónico presentan una distribución normal

**Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** Los datos de la variable gobierno electrónico no presentan una distribución normal.

#### Tabla 9

*Prueba de normalidad de variable 1*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.200	96	0.000

De la tabla 9 se observa que el p-valor (Sig.) es menor a 0,05 se deduce que se puede rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos de la variable gobierno electrónico no tienen distribución normal, entonces en la prueba de hipótesis se empleó estadísticos no paramétricos: como Rho de Spearman para establecer la relación.

### 4.3. Contrastación de las hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis General

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** El gobierno electrónico y la simplificación administrativa no se relacionan positiva y significativamente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** El gobierno electrónico y la simplificación administrativa se relacionan positiva y significativamente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

Tabla 10

*Correlación entre variables 1 y 2.*

		Gobierno electrónico	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	1,000	.440**
			,000
			96
Simplificación administrativa	Simplificación administrativa	.440**	1,000
		,000	.
		96	

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

En la tabla 10, se observa que p-valor (Sig. bilateral) < 0,05 por tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y se determina que las suficientes evidencias estadísticas indican que existe correlación significativa **positiva moderada** entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en el municipio distrital de Huaura.

### 4.3.2. Hipótesis Específicas

#### Hipótesis específica 1

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** La administración interna virtual no se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** La administración interna virtual se relaciona positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la administración interna virtual y variable 2.*

			Administración interna virtual	Simplificación administrativa
Rho de	Administración	Coefficiente de correlación	1,000	.345**
Spearman	interna virtual	Sig.(bilateral)	.	,000
		N		96
	Simplificación	Coefficiente de correlación	.345**	1,000
	administrativa	Sig.(bilateral)	,000	.
		N	96	

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

Se observa que p-valor (Sig. bilateral) < 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se establece que existe relación significativa **positiva baja (r=0.345)** entre la administración interna virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

## Hipótesis Específica 2

**Hipótesis Nula (H0):** No existe relación significativa entre la administración externa virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

**Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación significativa entre la administración externa virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre la administración externa virtual y la variable 2.*

			Administración externa virtual	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Administración externa virtual	Coefficiente de correlación	1,000	.464**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N		96
	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	.464**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	96	

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

Se observa que p-valor (Sig. bilateral) < 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se establece que existe relación **significativa positiva moderada** ( $r=0464$ ) entre la administración externa virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

### Hipótesis Específica 3

**Hipótesis Nula (H0):** No existe relación significativa entre la administración relacional virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

**Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación significativa entre la administración relacional virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre la administración relacional virtual y la variable 2.*

			Administración relacional virtual	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Administración relacional virtual	Coefficiente de correlación	1,000	.402**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N		96
	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	.402**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	96	

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

Se observa que p-valor (Sig. bilateral) < 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se establece que existe relación **significativa positiva moderada** (r=0,402) entre la administración relacional virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

#### Hipótesis Específica 4

**Hipótesis Nula (H0):** No existe relación significativa entre la administración promocional virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

**Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación significativa entre la administración promocional virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

**Tabla 14**

*Correlación entre la administración promocional virtual y la variable 1*

		Administración promocional virtual	Simplificación administrativa	
Rho de	Administración	Coefficiente de correlación	1,000	.411**
Spearman	promocional virtual	Sig.(bilateral)	.	,000
		N		96
	Simplificación	Coefficiente de correlación	.411**	1,000
	administrativa	Sig.(bilateral)	,000	.
		N	96	

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

Se observa que p-valor (Sig. bilateral) < 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay suficiente evidencia estadística para indicar que existe relación **significativa positiva moderada** (r=0,411) entre la administración promocional virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huaura, 2022.

# CAPÍTULO V

## DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los resultados, para el objetivo general se halló correlación positiva moderada  $r=0,440$  y  $p\_valor=0,000$ , lo que indica que esta relación es significativa; así mismo el análisis descriptivo demostró que el nivel de eficiencia del gobierno electrónico es deficiente según indican el 63% de los colaboradores del municipio de Huaura y con respecto a la simplificación administrativa el 59% señalan que es ineficaz. Estos resultados presentan coincidencia con los hallados por Loayza (2022) quien evidenció una relación moderada ( $r=0.662$  y  $p=0,001$ ) y significativa entre las variables, sin embargo sus resultados descriptivos difieren ya que determinó que el 77% de los trabajadores consideran que el gobierno electrónico está en un nivel regular así como la simplificación administrativa es medianamente eficiente, concluyendo que se percibe un crecimiento en cuanto a la adaptación de los colaboradores a los sistemas administrativos digitales.

Por otro lado, se presentan diferencias con la investigación de Ariza et al (2022) ya que ellos hallaron una correlación muy débil ( $0,012$ ) y no significativa ( $p=0,622$ ), indicando también que el 69% de los trabajadores señalan que el gobierno electrónico está desarrollándose con muy buen nivel de eficiencia, pero el 87% considera que la simplificación administrativa es deficiente; es decir, a pesar de que existe una administración virtual los procesos administrativos no han mejorado en su totalidad, ahora es fácil presentar documentos a través de intranet pero las respuestas siguen demorando igual que siempre.

El estudio de Rucoba (2020) también difiere ya que halló relación baja y significativa ( $r=0.234$  y  $p=0,029 < 0,05$ ), en cuanto a los resultados descriptivos señaló que el 37% de los trabajadores indica que el gobierno electrónico tuvo una implementación deficiente y el 40% señala que la simplificación administrativa está en un nivel regular. Es evidente que aún no hay concordancia entre los procesos virtuales y los presenciales, sin embargo, la eficiencia en las labores de los trabajadores, así como la experiencia y responsabilidad han hecho que el nivel de simplificación administrativa se mantenga en regular quedando como desafío la capacitación al personal para mejorar el gobierno electrónico.

Para el primer objetivo específico, los resultados demuestran que hay una relación moderada positiva  $r=0,345$  la cual es significativa  $p=0,000$ , además se halló que el 49% de los colaboradores municipales indican que el gobierno electrónico está a nivel deficiente y asimismo el 59% señala una simplificación administrativa ineficaz. Estos resultados se diferencian de los encontrados por Ramos (2022), quien halló relación alta o fuerte entre las variables ( $r = 0.864$  y  $p=0.000$ ) y significativa. Estos resultados indican que el personal encargado de las labores administrativas virtuales, desarrollan un trabajo eficiente que da como resultado procesos administrativos rápidos, que se cumplen de acuerdo a lo programado y que satisfacen a los usuarios.

Así también existen diferencias con los resultados de Cano (2017), quien señaló que 70,6% de los empleados indican que el gobierno electrónico está a nivel regular, sin embargo, respecto a atención de los servicios es bastante lenta, el 76% de la población aún no se familiariza con los servicios administrativos brindados a través de intranet, estos les resultan confusos y prefieren la presencialidad. Es necesario realizar una revisión a las páginas o plataformas presentadas a los usuarios para rediseñar o mejorar los accesos y hacerlos más sencillos y de esta forma lograr que la administración interna virtual sea eficaz,

Para el segundo objetivo específico, los resultados muestran que hay relación moderada ( $r=0,464$ ), por tanto, hay correlación significativa entre las variables; así también, del análisis descriptivo se obtuvo que el 66,7% de los colaboradores municipales indican que la administración externa virtual es deficiente. Los resultados difieren de Tirenti (2019) que halló que el 67% de los usuarios consideraron que los procesos de simplificación administrativa son eficientes, indican que tuvieron mayores oportunidades de acceso a la administración en forma remota, conocer la información de gestión de primera fuente y además dar paso a la despapelización de la administración pública la cual guarda rasgos de burocracia.

En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que hay relación moderada positiva ( $r=0,402$  y  $p=0,000$ ), por lo tanto, hay relación significativa entre las variables, así también en cuanto a los niveles se determinó que el 46,9% de los colaboradores indican que la administración relacional virtual se encuentra en nivel deficiente y la simplificación administrativa es ineficaz.

Existe coincidencia con los resultados de Torres (2022) que halló una asociación moderada ( $r=0,527$ ), entre el gobierno electrónico y la administración relacional en el entorno virtual, así también se determinó que esta relación es significativa ( $r=0,000$ ). Es necesario que exista más vínculo entre la Municipalidad y las entidades de la comunidad, ya que se pueden tratar muchos problemas sociales que benefician a la comunidad y el entorno virtual permite que la comunicación se produzca de forma efectiva porque la información se propaga rápidamente.

Por su parte, Tello (2020), coincide al señalar que los niveles de conocimiento de los colaboradores respecto al desempeño en gobiernos electrónicos es mínimo, esto se debe a que más del 50% de colaboradores no han recibido capacitación, además a esto se suma, las deficiencia en la infraestructura y equipamiento tecnológico así como con la comunicación con otras entidades ya sean públicas o privadas. . Queda mucho aún por hacer, ante los avances tecnológicos, las entidades se ven obligadas a desarrollar estrategias tecnológicas para hacer más eficaces los servicios a los usuarios.

Finalmente, para el cuarto objetivo específico, los resultados indicaron una significativa correlación positiva moderada ( $r=0,411$  y  $p=0,000$ ) es decir, la correlación entre variables es moderada, en cuanto a los resultados descriptivos el 66,7% de los colaboradores municipales señalan un nivel deficiente para la administración promocional virtual y una simplificación administrativa ineficaz. Estos resultados difieren de la investigación realizada por Arcentales y Gamboa (2019) quienes encontraron un crecimiento positivo en la administración promocional virtual con implementar la página web de la Municipalidad como proceso de transparencia de los servicios y procesos administrativos; presentándose un 85% de satisfacción de los usuarios quienes consideran que la parte promocional dentro de la administración virtual es óptima.

Así mismo, hay coincidencia con el trabajo de Guamán (2019), que demostró relación positiva moderada y significativa ( $r=0.455$  y  $p=0.00$ ) entre la percepción de la imagen de la administración promocional virtual que ofrece el Municipio de Guayaquil y la satisfacción de los usuarios: in embargo, aún falta fomentar el uso de las plataformas para los procedimientos administrativos que se realizan en el municipio, siendo de suma importancia el mantenimiento constante de estos recursos para evitar dificultades de uso con los usuarios.

# CAPÍTULO VI

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

**PRIMERA:** El gobierno electrónico y la simplificación administrativa se relacionan positiva y significativamente ( $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) en el municipio del distrito de Huaura, 2022; con datos de  $\rho = 0,440$  que indica una relación moderada; lo que muestra que cuando el gobierno electrónico es regular la simplificación administrativa será regularmente eficaz.

**SEGUNDA:** La administración interna virtual se relaciona positiva y significativamente ( $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) con la simplificación administrativa municipal del distrito de Huaura, 2022; con datos de  $\rho = 0,345$  que indica una relación moderada, lo que muestra que cuando la administración interna virtual es regular la simplificación administrativa será regularmente eficaz.

**TERCERA:** La administración externa virtual se relaciona positiva y significativamente ( $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) con la simplificación administrativa municipal del distrito de Huaura, 2022; con datos de  $\rho = 0,464$  que indica una relación moderada, lo que muestra que cuando la administración externa virtual se optimiza la simplificación administrativa será mejor.

**CUARTA:** La administración relacional virtual se relaciona positiva y significativamente ( $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) con la simplificación administrativa municipal del distrito de Huaura, 2022; con datos de  $\rho = 0,402$  que indica una relación moderada, lo que indica que cuando la administración relacional virtual mejora la simplificación administrativa también mejora y se hace efectiva.

QUINTA: La administración promocional virtual se relaciona positiva y significativamente ( $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) con la simplificación administrativa municipal del distrito de Huaura, 2022; con datos de  $\rho = 0,411$  que indica una relación moderada, por lo que se concluye que cuando la administración promocional virtual mejora la simplificación administrativa también es eficaz.

## **6.2. Recomendaciones**

- PRIMERA:** Desarrollar un plan estratégico que defina claramente objetivos, metas y procedimientos a llevar a cabo en la implementación del Gobierno Electrónico a nivel Municipal.
- SEGUNDA:** Establecer mecanismos de evaluación continua para evaluar el rendimiento y cuanto satisface a los ciudadanos, y realizar ajustes según sea necesario para elevar la eficiencia y efectividad del Gobierno Electrónico Municipal. La implementación exitosa de estas recomendaciones puede contribuir significativamente a la modernización y eficiencia de los servicios gubernamentales a nivel municipal.
- SEGUNDA:** Brindar capacitación regular a empleados municipales y ciudadanos sobre el uso adecuado de las plataformas electrónicas y la importancia del Gobierno Electrónico e implementar medidas sólidas de seguridad cibernética para proteger la información sensible y la privacidad de los ciudadanos, garantizando la confidencialidad e integridad de los datos.
- TERCERA:** Favorecer la interoperabilidad entre sistemas y plataformas, permitiendo la integración eficiente de datos y procesos entre diferentes áreas gubernamentales.
- CUARTA:** Ofrecer servicios en línea que simplifiquen los trámites administrativos para los ciudadanos, como pago de impuestos, solicitud de permisos, y otros procesos gubernamentales.
- QUINTA:** Incluir mecanismos efectivos de participación ciudadana en las ventanas virtuales para fomentar la colaboración y la retroalimentación de las personas al tomar decisiones.

# CAPÍTULO VII

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 7.1 Fuentes documentales

ONU (2020) *El gobierno electrónico ayuda a incrementar la eficacia de los países* [citado 5 enero del 2023] <https://www.un.org/es/desa/e-government-tanzania>

OCDE (2020) Índice de Gobierno Digital OCDE. Mejores Políticas para una vida mejor. *Revista OCDE* (p. 02 - 08).

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Editorial Mc Graw Hill Education,

### 7.3 Fuentes hemerográficas

Dong, X., Xiong, L., & Han, S. (2018). How adoption is G2B model E-Government ? Evidence from Xi'an. In 2010 International Conference on Management and Service Science (pp. 1–4). <https://doi.org/10.1109/ICMSS.2010.5576839>

Lizano, S. (2020) *Gobierno en línea*. Revista de la Universidad de Buenaventura de Cali [citado 12 de enero del 2023] <http://negociegrp8.weebly.com/index.html>

Maraví, M. (2017). *Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas*, Decreto Legislativo 1256. IUS Et Veritas, (54), 66- 99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>

Presidencia de Consejo de Ministro. (2018). *Decreto Supremo N° 123-2018. Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. <https://n9.cl/iicsw>

#### 5.4 Fuentes electrónicas

Alcaide, L., Rodríguez, M., & López, A. (2017) Análisis bibliométrico sobre la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas: aportaciones y oportunidades de investigación. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63), 141–160. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81849067010>

Amuche, O. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>

Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.

Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*. 3(26) <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/html/>

Ariza et al (2022) *Gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la de Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan] Repositorio Institucional <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7381>

Arteaga, C. (2018). *Relación de la simplificación administrativa en la carga procesal del Juzgado Mixto de San José de Sisa*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28695/Arteaga\\_GCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28695/Arteaga_GCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bearfield, D. & Bowman, A. (2017). Can You Find It on the Web. An Assessment of Municipal E-Government Transparency. *American Review of Public Administration*, 47(2), 172–188. <https://doi.org/10.1177/0275074015627694>

- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2017). Facebook Practices in Western European Municipalities: An Empirical Analysis of Activity and Citizens' Engagement. *Administration & Society*, 49(3), 320–347. <https://doi.org/10.1177/0095399714544945>
- Duque, J. (2021) Los principios de transparencia y publicidad como herramientas de lucha contra la corrupción en la contratación del Estado. *Revista Digital de Derecho Administrativo*. 12(4). 34 – 54. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/6654/9646>
- Flores, Y. (2020) Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). 1-18. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359) p 13807
- Guamán, J. E. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil* [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio Institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista universitara de Sociologie*, 14(2), 112 – 119 <https://cutt.ly/LjjP1o4>
- Cano, C. (2017) *Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en GAD Municipal del Cantón Loja*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Loja] Repositorio Institucional <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús María* [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua\\_MMF.pdf?secuence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MMF.pdf?secuence=1&isAllowed=y)
- Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujoold.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>
- Criado, J., Rojas-Martin, F., & Ramon Gil-Garcia, J. (2017). Enacting social media success in local public administrations An empirical analysis of organizational, institutional, and

- contextual factors. *International Journal of Public Sector Management*, 30(1), 31–47. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-03-2016-0053>
- Feeney, M. & Brown, A. (2017). Are small cities online. Content, ranking, and variation of US municipal websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 62–74. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.10.005>
- Gagliardi, D., Schina, L., Sarcinella, M. L., Mangialardi, G., Niglia, F., & Corallo, A. (2017). Information and communication technologies and public participation: interactive maps and value added for citizens. *Government Information Quarterly*, 34(1), 153–166. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.09.002>
- Jiménez, I., Martelo, R. & Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Revista Información tecnológica*, 28(5), 75-86.
- Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista en Cultura de la Legalidad*, (16), 146-157. <https://cutt.ly/2jjAiKE>
- Loayza, B. (2022) *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_3a5f8087c0d7f38956d8c2b4b69c72e5](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3a5f8087c0d7f38956d8c2b4b69c72e5)
- Nájar, E. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40050/N%c3%a1jar\\_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40050/N%c3%a1jar_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Osman, W., Abdulraheem, M. & Nadzir, M. (2017). Factors that influence the citizens' participation in e-government decision. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 14(9), 341- 346.

- Porumbescu, G. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Ramos, G. (2022) *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3324550>
- Riggs, W. & Gordon, K. (2017). How is mobile technology changing city planning? Developing a taxonomy for the future. *Environment and Planning B-Urban Analytics and City Science*, 44(1), 100–119. <https://doi.org/10.1177/0265813515610337>
- Rivero, D. (2019) *Simplificación administrativa: ratifican procedimientos administrativos tras análisis de calidad regulatoria [D.S. 118-2019-PCM]*. <https://lpderecho.pe/simplificacion-administrativa-ratifican-procedimientos-administrativos-analisis-calidad-regulatoria-d-s-118-2019-pcm/>
- Rodríguez, M. (2017). Policy makers’ perceptions on the transformational effect of Web 2.0 technologies on public services delivery. *Electronic Commerce Research*, 17(2), 227–254. <https://doi.org/10.1007/s10660-015-9196-1>
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lng=es&tlng=es).
- Rucoba, M. (2020) *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3231774>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónico (GDE) y su aporte a la transparencia*. [Tesis de Posgrado, Universidad de San Andrés] Repositorio Institucional <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>

- Torres, R. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional de Apurímac*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83160>
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47, p. 8-44. <https://cutt.ly/YjjA4D1>

## **ANEXOS**



**Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Estimado colaborador:  
 El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel en el que se encuentra el gobierno electrónico asociado al servicio de la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Huaura. Para ello pedimos su colaboración respondiendo con sinceridad cada una de las premisas propuestas en el presente cuestionario. Lea detenidamente las afirmaciones y marque con una X dentro de los recuadros indicados, recuerde que sólo se debe marcar una opción. A continuación, se presenta la escala valorativa.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	NA/ND	DA	TA

<b>V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>						
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Administración interna virtual La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cuenta con equipos necesarios para el adecuado uso de las TICs.					
2	Usa las TICs para reducir los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano					
3	Usa las TICs para el ahorro administrativo en tiempo y costos.					
4	Cuenta con personal de capacitación en uso de las TICs					
5	Tiene soporte técnico para alguna avería en el uso de las TICs					
	<b>DIMENSIÓN 2: Administración externa virtual En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Usan a diario las plataformas digitales para su trabajo.					
7	Realizan aportes informativos a la comunidad a través de las TICs					
8	Usan plataformas digitales para dar servicios al público.					
9	Usan plataformas digitales para servicios a distancia o asincrónicos.					
10	Se comunican con los usuarios a través de medios digitales.					
11	Presentan información pública para la fiscalización ciudadana a través de medios digitales.					
12	Actualizan la página web oficial con horarios de servicios para los usuarios.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Administración relacional virtual La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Presenta de forma pública sus documentos administrativos: TUPA, precios de servicios, marcos normativos, etc.					
14	Presenta de forma pública sus actividades, obras públicas y reformas.					
15	Mantiene al día la información de contrataciones públicas para el acceso del ciudadano.					
16	Reciben en la plataforma web denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Administración promocional virtual</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Cuenta con un área dedicada a la capacitación del gobierno electrónico.					

18	Cuenta con personal encargado a la difusión y promoción del gobierno electrónico.					
19	Implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.					
20	Promueve en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.					



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado colaborador:  
El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel en el que se encuentra la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura. Para ello pedimos su colaboración respondiendo con sinceridad cada una de las premisas propuestas en el presente cuestionario.  
Lea detenidamente las afirmaciones y marque con una X dentro de los recuadros indicados, recuerde que sólo se debe marcar una opción. A continuación, se presenta la escala valorativa.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la antigüedad de la solicitud.					
2	La atención de los trámites se realiza en el tiempo acordado con los solicitantes.					
3	Los plazos de atención de trámites se dictan de acuerdo a los planteados por normativa vigente.					
4	Cuenta con un protocolo de atención al ciudadano.					
5	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante.					
6	Mantiene un área de reclamos o sugerencias.					
7	Toma en cuenta los reclamos o sugerencias de los ciudadanos.					
<b>DIMENSIÓN 2: Costo de procedimientos En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	El ciudadano es indiferente a los costos por trámite.					
9	El ciudadano considera elevados los precios por trámites.					
10	Existe medios visuales adecuados en las instalaciones respecto a los costos por trámite					
11	La plataforma web comunica de forma detalla los costos por trámites.					
12	El ciudadano acepta los costos de trámite porque no tiene otra alternativa.					
<b>DIMENSIÓN 3: Procedimiento Administrativo En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Las instalaciones presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites.					
14	Cuenta con un orientador para el proceso de los trámites.					
15	Considera que la coordinación entre las áreas es correcta.					
16	El personal con el que cuenta es el idóneo para la labor pública.					
17	Considera que los plazos de trámite se han reducido a comparación de otros periodos.					
18	Considera que la capacidad de atención es rápida					

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

GOBIERNO ELECTRONICO																									
Items	Administración interna virtual					Administración externa virtual							Administración relacional virtual				Administración promocional virtual				D1	D2	D3	D4	V1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20					
1	3	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	12	13	10	8	43
2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	11	13	6	8	38
3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	14	18	10	10	52
4	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	11	13	9	8	41
5	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	11	14	5	5	35
6	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	12	18	9	9	48
7	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	1	12	14	10	7	43
8	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	11	14	9	10	44
9	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	14	18	11	9	52
10	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	9	11	7	8	35
11	2	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	3	1	3	2	14	13	9	9	45
12	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	14	18	11	9	52
13	2	4	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	12	14	11	11	48
14	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	12	13	10	9	44
15	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	12	12	9	8	41
16	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	10	14	8	9	41
17	3	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	8	12	6	6	32
18	3	3	2	2	4	1	3	3	2	2	4	1	3	3	2	2	4	2	2	1	14	16	10	9	49
19	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	4	3	1	3	2	1	3	3	12	14	11	9	46
20	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	8	12	7	7	34
21	2	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	11	13	11	9	44
22	4	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	1	2	13	17	10	8	48
23	4	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2	1	4	3	3	2	4	3	2	2	16	14	12	11	53
24	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	10	15	10	9	44
25	3	3	5	4	4	5	3	4	5	2	4	5	3	3	5	2	4	5	2	4	19	28	13	15	75
26	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	1	10	14	9	8	41
27	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	12	12	8	10	42
28	4	3	5	4	4	4	3	2	4	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	20	25	15	17	77
29	3	3	2	1	2	1	3	3	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	11	13	8	7	39
30	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	15	19	10	12	56
31	3	1	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	8	17	9	10	44
32	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	4	2	2	2	2	13	14	11	8	46

33	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	1	12	14	9	9	44
34	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1	11	13	11	9	44
35	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	10	12	8	6	36
36	4	5	4	3	5	4	5	2	4	3	5	5	4	2	4	3	5	4	3	4	21	28	13	16	78
37	3	4	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	14	15	11	9	49
38	3	3	1	1	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	1	10	14	10	7	41
39	4	4	1	1	2	2	4	3	1	1	3	2	4	3	1	1	3	2	1	3	12	16	9	9	46
40	2	3	1	3	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	3	2	10	15	11	8	44
41	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	11	16	9	11	47
42	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	1	13	15	10	8	46
43	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	10	11	7	7	35
44	4	2	2	1	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	12	14	8	8	42
45	2	5	4	5	1	5	4	4	5	3	3	5	4	2	5	3	3	5	3	5	17	29	14	16	76
46	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	19	27	15	17	78
47	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	11	13	9	7	40
48	3	3	4	4	4	2	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	18	25	15	15	73
49	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	11	16	10	9	46
50	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	10	12	8	6	36
51	3	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	10	13	8	6	37
52	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	10	12	8	8	38
53	4	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	2	2	17	21	12	11	61
54	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	1	3	2	11	16	11	8	46
55	3	3	2	1	4	2	3	2	3	1	4	2	3	2	3	1	4	2	2	1	13	17	9	9	48
56	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	11	14	8	8	41
57	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	1	2	4	2	4	2	15	20	10	12	57
58	2	4	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	1	11	14	10	7	42
59	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	5	2	3	3	2	3	4	17	25	13	12	67
60	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	10	11	7	7	35
61	5	4	5	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4	2	3	5	4	5	4	21	25	13	18	77
62	1	3	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	4	2	1	3	2	1	2	10	16	10	8	44
63	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	1	13	15	10	8	46
64	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	10	11	8	6	35
65	1	3	4	1	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	12	14	8	8	42
66	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	12	14	8	10	44
67	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	14	17	10	12	53
68	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	11	13	9	7	40
69	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	2	3	17	27	15	13	72
70	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	13	17	10	9	49

71	1	1	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	10	14	8	6	38
72	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	10	12	7	6	35
73	2	5	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	18	26	16	17	77
74	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	5	3	4	2	4	5	3	2	18	22	14	14	68
75	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	11	16	9	10	46
76	3	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	1	11	15	10	8	44
77	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	10	11	8	6	35
78	3	1	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	12	14	8	8	42
79	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	3	3	1	3	1	10	13	9	8	40
80	4	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	1	2	4	2	4	2	15	21	10	12	58
81	3	4	5	3	2	4	3	4	4	3	2	5	3	4	5	3	4	5	3	5	17	25	15	17	74
82	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	5	2	3	3	2	3	4	17	25	13	12	67
83	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	11	17	10	9	47
84	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	10	11	7	6	34
85	3	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	10	11	8	6	35
86	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	10	12	8	8	38
87	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	15	24	15	11	65
88	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	1	4	2	2	3	3	9	16	10	10	45
89	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	10	14	8	8	40
90	4	4	2	3	5	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	18	25	16	16	75
91	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	14	18	10	12	54
92	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	11	13	9	7	40
93	3	1	2	1	4	2	3	4	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2	2	2	11	19	11	10	51
94	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	13	17	10	9	49
95	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	10	12	8	6	36
96	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	10	13	7	6	36

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA																						
Items	Tiempo de atención							Costo de procedimientos					Procedimiento administrativo						D1	D2	D3	V2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18				
1	1	2	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3	2	1	16	12	10	38
2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	14	10	9	33
3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	2	20	12	15	47
4	1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	15	11	9	35
5	1	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	2	1	14	10	8	32
6	4	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	18	14	13	45
7	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	12	11	11	34
8	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	18	11	10	39
9	4	1	4	3	2	2	1	2	2	3	3	1	4	3	3	4	2	2	19	13	14	46
10	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	15	11	9	35
11	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	13	9	9	31
12	3	3	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	2	4	3	2	21	13	15	49
13	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	16	12	8	36
14	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	21	12	14	47
15	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	13	11	9	33
16	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	2	15	10	11	36
17	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2	3	2	1	14	10	9	33
18	4	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	19	14	14	47
19	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	14	10	10	34
20	1	1	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	2	2	1	2	1	13	11	8	32
21	2	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	14	8	11	33
22	4	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	4	3	2	1	1	2	2	23	18	8	49
23	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	18	9	10	37
24	3	1	3	4	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	1	3	20	11	10	41
25	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	1	3	3	2	2	1	2	2	22	14	9	45
26	3	2	4	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	19	8	9	36
27	2	3	1	4	4	4	3	4	3	5	4	4	1	5	3	4	3	4	25	17	19	61
28	4	1	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	19	11	12	42
29	3	2	2	4	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	19	8	11	38
30	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	24	17	10	51
31	4	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	1	3	19	11	11	41
32	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	24	17	9	50
33	3	2	4	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	1	3	19	9	11	39

34	3	1	3	4	3	3	1	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	3	20	10	10	40
35	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	1	24	17	8	49
36	4	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	18	11	11	40
37	3	1	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	3	18	9	11	38
38	3	2	4	4	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	20	9	11	40
39	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	2	24	17	9	50
40	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	3	1	15	10	8	33
41	4	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	19	12	9	40
42	4	2	4	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	21	16	8	45
43	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	1	2	18	9	10	37
44	4	1	3	4	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	18	9	12	39
45	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	3	3	1	3	21	10	11	42
46	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	23	17	10	50
47	4	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	19	12	11	42
48	4	2	4	3	1	3	3	3	3	4	1	3	4	2	2	1	2	2	23	15	9	47
49	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	25	17	9	51
50	3	2	2	4	2	3	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	18	9	9	36
51	3	2	4	2	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	21	16	9	46
52	4	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	18	9	10	37
53	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	24	17	10	51
54	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	1	3	19	11	11	41
55	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	1	2	2	1	24	17	8	49
56	4	1	3	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	20	9	11	40
57	3	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	22	17	9	48
58	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	17	11	11	39
59	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	2	2	1	2	2	25	15	9	49
60	4	2	4	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	22	16	8	46
61	4	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	18	9	11	38
62	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	1	1	2	2	23	17	8	48
63	3	2	4	4	3	1	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	2	19	9	9	37
64	4	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	19	12	10	41
65	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	18	10	11	39
66	4	1	3	4	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	19	9	12	40
67	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	1	2	2	24	17	9	50
68	3	2	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	3	2	1	3	17	10	10	37
69	4	2	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	23	17	10	50
70	4	1	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	21	11	11	43
71	3	2	3	4	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	20	10	10	40

72	3	1	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	16	10	11	37
73	4	2	3	4	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	3	2	1	3	19	10	10	39
74	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	2	1	24	17	9	50
75	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	19	10	10	39
76	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	2	1	2	2	23	14	9	46
77	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	22	10	13	45
78	4	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	2	2	1	2	2	23	18	9	50
79	4	1	2	4	2	2	2	1	3	1	1	3	2	1	3	2	1	2	18	10	9	37
80	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	17	10	11	38
81	3	1	4	3	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	18	10	10	38
82	4	2	3	4	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2	1	3	22	10	11	43
83	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2	23	16	8	47
84	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	1	3	16	10	11	37
85	3	2	3	3	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	16	10	10	36
86	4	1	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	22	11	11	44
87	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	3	19	9	10	38
88	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	24	16	9	49
89	4	1	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	16	10	11	37
90	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	25	17	10	52
91	3	2	3	4	2	1	2	1	3	4	2	3	4	2	3	2	1	3	18	16	11	45
92	4	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	20	9	10	39
93	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	1	2	23	17	9	49
94	3	2	4	4	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	20	9	11	40
95	4	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	18	12	11	41
96	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	2	2	24	13	9	46

Anexo 3:

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH

V1 Gobierno electrónico

N°	ITEMS																				Suma de ítems	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	3	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	43	
2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	38	
3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	52	
4	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	41	
5	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	35	
6	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	48	
7	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	1	43	
8	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	44	
9	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	52	
10	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	35	
11	2	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	3	1	3	2	45	
12	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	52	
13	2	4	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	48	
14	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	44	
15	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	41	
16	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	41	
17	3	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	32	
18	3	3	2	2	4	1	3	3	2	2	4	1	3	3	2	2	4	2	2	1	49	
19	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	4	3	1	3	2	1	3	3	46	
20	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	34	
Si²	0.54	0.88	0.43	0.37	0.57	0.37	0.51	0.62	0.25	0.37	0.47	0.37	1.11	0.54	0.22	0.46	0.46	0.22	0.46	0.54	ST²	37.40

Σ Si² : 9.76

K: El número de ítems **20**

Σ Si² : Sumatoria de las Varianzas de los Items 9.76

Sr² : La Varianza de la suma de los Items 37.40

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach **0.78**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

## V2 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ITEMS																		Suma de ítems	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
ENCUESTADOS	1	1	2	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3	2	1	38
	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	33
	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	2	47
	4	1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	35
	5	1	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	2	1	32
	6	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	45
	7	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	34
	8	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	39
	9	4	1	4	3	2	2	1	2	2	3	3	1	4	3	3	4	2	2	46
	10	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	35
	11	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	31
	12	3	3	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	2	4	3	2	49
	13	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	36
	14	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	47
	15	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	33
	16	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	2	36
	17	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2	3	2	1	33
	18	4	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	47
	19	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	1	34
	20	1	1	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	2	2	1	2	1	32
<b>Si<sup>2</sup></b>	<b>1.43</b>	<b>0.72</b>	<b>0.30</b>	<b>0.66</b>	<b>0.24</b>	<b>0.68</b>	<b>0.41</b>	<b>0.24</b>	<b>0.37</b>	<b>0.77</b>	<b>0.33</b>	<b>0.72</b>	<b>0.30</b>	<b>0.66</b>	<b>0.20</b>	<b>1.04</b>	<b>0.17</b>	<b>0.25</b>	<b>ST<sup>2</sup></b>	<b>38.52</b>

$\Sigma Si^2$  : 9.49

K: El número de ítems

18

$\Sigma Si^2$  : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems

9.49

$S_T^2$  : La Varianza de la suma de los Ítems

38.52

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

0.80

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Anexo 4:**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CUESTIONARIO DE GONIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1: Administración Interna La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>						
1	Cuenta con equipos necesarios para el adecuado uso de las TICs.	X		X		X	
2	Usa las TICS para reducir los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano	X		X		X	
3	Usa las TICS para el ahorro administrativo en tiempo y costos.	X		X		X	
4	Cuenta con personal de capacitación en uso de las TICs	X		X		X	
5	Tiene soporte técnico para alguna avería en el uso de las TICs	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Administración Externa En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>						
6	Usan a diario las plataformas digitales para su trabajo.	X		X		X	
7	Realizan aportes informativos a la comunidad a través de las TICs	X		X		X	
8	Usan plataformas digitales para dar servicios al público.	X		X		X	
9	Usan plataformas digitales para servicios a distancia o asincrónicos.	X		X		X	
10	Se comunican con los usuarios a través de medios digitales.	X		X		X	
11	Presentan información pública para la fiscalización ciudadana a través de medios digitales.	X		X		X	
12	Actualizan la página web oficial con horarios de servicios para los usuarios.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Administración Relacional La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>						
13	Presenta de forma pública sus documentos administrativos: TUPA, precios de servicios, marcos normativos, etc.	X		X		X	
14	Presenta de forma pública sus actividades, obras públicas y reformas.	X		X		X	
15	Mantiene al día la información de contrataciones públicas para el acceso del ciudadano.	X		X		X	
16	Reciben en la plataforma web denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Administración Promocional</b>						

17	Cuenta con un área dedicada a la capacitación del gobierno electrónico.	X		X		X	
18	Cuenta con personal encargado a la difusión y promoción del gobierno electrónico.	X		X		X	
19	Implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	X		X		X	
20	Promueve en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si hay Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Abrahan Cesar Neri Ayala      **DNI. 15739625**

**Especialidad del validador:** Investigador

**Fecha: 21 de enero del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Abrahan Cesar Neri Ayala  
DNI. 15739625

## CUESTIONARIO DE LA V2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
<b>DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención</b> <b>En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		Si	No	Si	No	Si	No
1	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la antigüedad de la solicitud.						
2	La atención de los trámites se realiza en el tiempo acordado con los solicitantes.						
3	Los plazos de atención de trámites se dictan de acuerdo a los planteados por normativa vigente.						
4	Cuenta con un protocolo de atención al ciudadano.						
5	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante.						
6	Mantiene un área de reclamos o sugerencias.						
7	Toma en cuenta los reclamos o sugerencias de los ciudadanos.						
<b>DIMENSIÓN 2: Costo de procedimientos</b> <b>En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		Si	No	Si	No	Si	No
8	El ciudadano es indiferente a los costos por trámite.						
9	El ciudadano considera elevados los precios por trámites.						
10	Existe medios visuales adecuados en las instalaciones respecto a los costos por trámite						
11	La plataforma web comunica de forma detalla los costos por trámites.						
12	El ciudadano acepta los costos de trámite porque no tiene otra alternativa.						
<b>DIMENSIÓN 3: Procedimiento Administrativo</b> <b>En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		Si	No	Si	No	Si	No
13	Las instalaciones presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites.						
14	Cuenta con un orientador para el proceso de los trámites.						
15	Considera que la coordinación entre las áreas es correcta.						

16	El personal con el que cuenta es el idóneo para la labor pública.						
17	Considera que los plazos de trámite se han reducido a comparación de otros periodos.						
18	Considera que la capacidad de atención es rápida.						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si hay Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Abrahan Cesar Neri Ayala      DNI. 15739625**

**Especialidad del validador: Investigador**

**Fecha: 21 de enero del 2023**

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

Abrahan Cesar Neri Ayala  
DNI. 15739625

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CUESTIONARIO DE GONIERNO ELECTRÓNICO

Nº	V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1: Administración Interna La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Cuenta con equipos necesarios para el adecuado uso de las TICs.	X		X		X	
2	Usa las TICS para reducir los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano	X		X		X	
3	Usa las TICS para el ahorro administrativo en tiempo y costos.	X		X		X	
4	Cuenta con personal de capacitación en uso de las TICs	X		X		X	
5	Tiene soporte técnico para alguna avería en el uso de las TICs	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Administración Externa En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	Usan a diario las plataformas digitales para su trabajo.	X		X		X	
7	Realizan aportes informativos a la comunidad a través de las TICs	X		X		X	
8	Usan plataformas digitales para dar servicios al público.	X		X		X	
9	Usan plataformas digitales para servicios a distancia o asincrónicos.	X		X		X	
10	Se comunican con los usuarios a través de medios digitales.	X		X		X	
11	Presentan información pública para la fiscalización ciudadana a través de medios digitales.	X		X		X	
12	Actualizan la página web oficial con horarios de servicios para los usuarios.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Administración Relacional La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Presenta de forma pública sus documentos administrativos: TUPA, precios de servicios, marcos normativos, etc.	X		X		X	
14	Presenta de forma pública sus actividades, obras públicas y reformas.	X		X		X	
15	Mantiene al día la información de contrataciones públicas para el acceso del ciudadano.	X		X		X	
16	Reciben en la plataforma web denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Administración Promocional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Cuenta con un área dedicada a la capacitación del gobierno electrónico.	X		X		X	
18	Cuenta con personal encargado a la difusión y promoción del gobierno electrónico.	X		X		X	

19	Implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	X		X		X	
20	Promueve en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. José Luis Ausejo Sánchez      DNI. 45307125**

**Especialidad del validador. Idioma Inglés**

**Fecha: 28 enero del 2023**

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



Dr. José Luis Ausejo Sánchez  
DC 1356

### CUESTIONARIO DE LA V2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención En la Municipalidad Distrital de Huaura:		Si	No	Si	No	Si	No
1	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la antigüedad de la solicitud.	x		x		x	
2	La atención de los trámites se realiza en el tiempo acordado con los solicitantes.	x		x		x	
3	Los plazos de atención de trámites se dictan de acuerdo a los planteados por normativa vigente.	x		x		x	
4	Cuenta con un protocolo de atención al ciudadano.	x		x		x	
5	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante.	x		x		x	
6	Mantiene un área de reclamos o sugerencias.	x		x		x	
7	Toma en cuenta los reclamos o sugerencias de los ciudadanos.	x		x		x	
DIMENSIÓN 2: Costo de procedimientos En la Municipalidad Distrital de Huaura:		Si	No	Si	No	Si	No
8	El ciudadano es indiferente a los costos por trámite.	x		x		x	
9	El ciudadano considera elevados los precios por trámites.	x		x		x	
10	Existe medios visuales adecuados en las instalaciones respecto a los costos por trámite	x		x		x	
11	La plataforma web comunica de forma detalla los costos por trámites.	x		x		x	
12	El ciudadano acepta los costos de trámite porque no tiene otra alternativa.	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Procedimiento Administrativo En la Municipalidad Distrital de Huaura:		Si	No	Si	No	Si	No
13	Las instalaciones presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites.	x		x		x	
14	Cuenta con un orientador para el proceso de los trámites.	x		x		x	
15	Considera que la coordinación entre las áreas es correcta.	x		x		x	

16	El personal con el que cuenta es el idóneo para la labor pública.	x		x		x	
17	Considera que los plazos de trámite se han reducido a comparación de otros periodos.	x		x		x	
18	Considera que la capacidad de atención es rápida	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x] No aplicable [ \_ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. José Luis Ausejo Sánchez      DNI. 45307125**

**Especialidad del validador. Idioma Inglés**

**Fecha: 28 enero del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Dr. Jose Luis Ausejo Sanchez**  
 DC 1356

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CUESTIONARIO DE GONIERNO ELECTRÓNICO

Nº	V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1: Administración Interna La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Cuenta con equipos necesarios para el adecuado uso de las TICs.	X		X		X	
2	Usa las TICS para reducir los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano	X		X		X	
3	Usa las TICS para el ahorro administrativo en tiempo y costos.	X		X		X	
4	Cuenta con personal de capacitación en uso de las TICs	X		X		X	
5	Tiene soporte técnico para alguna avería en el uso de las TICs	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Administración Externa En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	Usan a diario las plataformas digitales para su trabajo.	X		X		X	
7	Realizan aportes informativos a la comunidad a través de las TICs	X		X		X	
8	Usan plataformas digitales para dar servicios al público.	X		X		X	
9	Usan plataformas digitales para servicios a distancia o asincrónicos.	X		X		X	
10	Se comunican con los usuarios a través de medios digitales.	X		X		X	
11	Presentan información pública para la fiscalización ciudadana a través de medios digitales.	X		X		X	
12	Actualizan la página web oficial con horarios de servicios para los usuarios.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Administración Relacional La Municipalidad Distrital de Huaura:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Presenta de forma pública sus documentos administrativos: TUPA, precios de servicios, marcos normativos, etc.	X		X		X	
14	Presenta de forma pública sus actividades, obras públicas y reformas.	X		X		X	
15	Mantiene al día la información de contrataciones públicas para el acceso del ciudadano.	X		X		X	
16	Reciben en la plataforma web denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Administración Promocional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Cuenta con un área dedicada a la capacitación del gobierno electrónico.	X		X		X	
18	Cuenta con personal encargado a la difusión y promoción del gobierno electrónico.	X		X		X	

19	Implementa estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	X		X		X	
20	Promueve en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia:**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X] No aplicable [ \_ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Santiago Ernesto Ramos y Yovera DNI. ....**

**Especialidad del validador. Lic. Administrador**

**Fecha: 30 DE ENERO DEL 2023**

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



**Firma del Experto Informante.**

## CUESTIONARIO DE LA V2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>			
<b>DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención</b>		Si		No		Si		No	
<b>En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		Si		No		Si		No	
1	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la antigüedad de la solicitud.								
2	La atención de los trámites se realiza en el tiempo acordado con los solicitantes.								
3	Los plazos de atención de trámites se dictan de acuerdo a los planteados por normativa vigente.								
4	Cuenta con un protocolo de atención al ciudadano.								
5	La atención de trámites se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante.								
6	Mantiene un área de reclamos o sugerencias.								
7	Toma en cuenta los reclamos o sugerencias de los ciudadanos.								
<b>DIMENSIÓN 2: Costo de procedimientos</b>		Si		No		Si		No	
<b>En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		Si		No		Si		No	
8	El ciudadano es indiferente a los costos por trámite.								
9	El ciudadano considera elevados los precios por trámites.								
10	Existe medios visuales adecuados en las instalaciones respecto a los costos por trámite								
11	La plataforma web comunica de forma detalla los costos por trámites.								
12	El ciudadano acepta los costos de trámite porque no tiene otra alternativa.								
<b>DIMENSIÓN 3: Procedimiento Administrativo</b>		Si		No		Si		No	
<b>En la Municipalidad Distrital de Huaura:</b>		Si		No		Si		No	
13	Las instalaciones presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites.								
14	Cuenta con un orientador para el proceso de los trámites.								
15	Considera que la coordinación entre las áreas es correcta.								

16	El personal con el que cuenta es el idóneo para la labor pública.						
17	Considera que los plazos de trámite se han reducido a comparación de otros periodos.						
18	Considera que la capacidad de atención es rápida						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia:**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador. Santiago Ernesto Ramos y Yovera DNI. ....**

**Especialidad del validador. Lic. Administrador**

**Fecha: 30 DE ENERO DEL 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Firma del Experto Informante.**

---

**Dr. FILMO EULOGIO RETUERTO BUSTAMANTE**  
**ASESOR**

---

**Dr. CESAR ABRAHAN NERI AYALA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA Z**  
**SECRETARIO**

---

**M(o). ANGEL CLETO MENA MELGAREJO**  
**VOCAL**