

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**



**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SIMPLIFICACIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE HUARIACA, PASCO 2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**TESISTA:**

Areche Flores Bihai

**ASESOR:**

Mg. Céspedes Aguirre Lourdes Lucila

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2024**



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, a mi madre y mi hermano por su infinito apoyo. A mis grandes maestros cuyas palabras aún siguen enseñando con el paso del tiempo. Y a mis entrañables amigos que acompañan cada etapa de mi vida con su respaldo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a mi madre y a mi hermano que siempre me han brindado su apoyo, impulsándome y motivándome a cumplir con todos mis objetivos personales y profesionales. Mi madre y mi hermano son los que con su consejo siempre me han impulsado a perseguir mis sueños y metas, y sobre todo me han apoyado para nunca abandonar mis objetivos frente a todas las adversidades presentadas.

También, agradezco muy profundamente a mi asesora la Mg. Lourdes Lucila Céspedes Aguirre por su tiempo y paciencia, toda vez que, sin sus palabras, consejos y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se tituló “El gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022”; «tuvo como problema general la siguiente interrogante: ¿Cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022? y como objetivo general el determinar cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022. En el aspecto metodológico el trabajo de investigación fue de tipo aplicada. El nivel fue explicativa y el diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 69 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco. Para la obtención de la muestra se pudo observar que la cantidad de trabajadores que integran la población es menor a 100, entonces, se procedió a considerar a los 69 trabajadores como la muestra seleccionada. Para la obtención de los datos se utilizó Se llegó a resultados que muestran que existe una fuerte correlación positiva de 0,722 y una significancia de 0,000 entre el Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022. Al obtener un nivel de significancia inferior a 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluyó que el Gobierno Electrónico influye significativamente en la Simplificación Administrativa en esta municipalidad».

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Simplificación administrativa, Dimensión interna e Incorporación de tecnologías de información.

## ABSTRACT

This research work was entitled "Electronic government and administrative simplification in the District Municipality of Huariaca, Pasco 2022"; «had the following question as a general problem: How does electronic government influence administrative simplification in the district municipality of Huariaca, Pasco 2022? and as a general objective to determine how electronic government influences administrative simplification in the district municipality of Huariaca, Pasco 2022. In the methodological aspect, the research work was applied. The level was explanatory and the design was non-experimental, cross-sectional. The population consisted of 69 workers from the District Municipality of Huariaca, Pasco. To obtain the sample, it was observed that the number of workers that make up the population is less than 100, so the 69 workers were considered as the selected sample. To obtain the data, results were reached that show that there is a strong positive correlation of 0.722 and a significance of 0.000 between Electronic Government and Administrative Simplification in the District Municipality of Huariaca, Pasco 2022. By obtaining a level of significance less than 0.05, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. Therefore, it was concluded that the Electronic Government significantly influences the Administrative Simplification in this municipality».

**Keywords:** Electronic government, administrative simplification, Internal dimension and Incorporation of information technologies.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Fundamentación del problema .....	12
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.3 Viabilidad de la investigación.....	16
1.4 Formulación del problema .....	17
1.4.1 Problema general .....	17
1.4.2 Problemas específicos.....	17
1.5 Formulación de objetivos.....	17
1.5.1 Objetivo general .....	17
1.5.2 Objetivos específicos .....	17
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	19
2.1 Formulación de las hipótesis.....	19
2.1.1 Hipótesis general .....	19
2.1.2 Hipótesis específicas.....	19
2.2 Operacionalización de variables.....	21
2.3 Definición operacional de las variables .....	22
2.3.1 Gobierno electrónico.....	22
2.3.2 Simplificación administrativa .....	22
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO .....	23
3.1 Antecedentes de investigación .....	23
3.1.1 A nivel internacional.....	23
3.1.2 A nivel nacional.....	24

3.1.3 A nivel local .....	25
3.2 Bases teóricas .....	27
3.2.1 Gobierno electrónico.....	27
3.2.2 Simplificación administrativa .....	35
3.3 Bases conceptuales .....	42
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>43</b>
4.1 Ámbito .....	43
4.2 Tipo y nivel de investigación .....	43
4.2.1 Tipo de estudio .....	43
4.2.2 Nivel de estudio .....	44
4.3 Población y muestra .....	44
4.3.1 Descripción de la población .....	44
4.3.2 Muestra y método de muestreo .....	45
4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	45
4.4 Diseño de investigación .....	46
4.5 Técnicas e instrumentos.....	47
4.5.1 Técnicas .....	47
4.5.2 Instrumentos .....	48
4.5.2.1 Validación de instrumentos para la recolección de datos.. .....	48
4.5.2.2 Confiabilidad de instrumentos para la recolección de datos.. .....	49
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	49
4.7 Aspectos éticos.....	49
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Análisis descriptivo .....	51
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de las hipótesis .....	66
5.2.1 Prueba de normalidad .....	66
5.2.2 Prueba de hipótesis específica general.....	67
5.2.3 Prueba de hipótesis específica 1 .....	68
5.2.4 Prueba de hipótesis específica 2 .....	69
5.2.5 Prueba de hipótesis específica 3 .....	70
5.2.6 Prueba de hipótesis específica 4.....	71
5.3 Discusión de resultados .....	72

5.4	Aporte científico de la investigación.....	75
	CONCLUSIONES .....	76
	SUGERENCIAS .....	78
	REFERENCIAS.....	81
	ANEXOS .....	85
	ANEXO 01: Matriz de consistencia.....	86
	ANEXO 02: Consentimiento informado .....	88
	ANEXO 03: Instrumentos .....	89
	ANEXO 04: Formato de validación de los instrumentos por expertos.....	94
	ANEXO 05: Prueba piloto.....	104

## INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico (e-government) se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y transparencia del gobierno y la participación ciudadana en la toma de decisiones políticas. El gobierno electrónico implica el uso de herramientas y servicios en línea para la gestión de servicios públicos, la comunicación entre gobierno y ciudadanos, y la promoción de la participación ciudadana en la toma de decisiones. Entre los beneficios del gobierno electrónico se incluyen la reducción de costos y tiempos de gestión de trámites, la mejora de la calidad de servicios públicos, la transparencia y rendición de cuentas, y la promoción de la participación ciudadana en la toma de decisiones. Sin embargo, también existen desafíos en la implementación del gobierno electrónico, como la brecha digital y la exclusión de aquellos que no tienen acceso a las TIC, así como la necesidad de garantizar la seguridad y privacidad de los datos y la información de los ciudadanos.

Por lo cual, el objetivo general de esta investigación fue determinar cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022. Para alcanzar este objetivo, se ha estructurado la presente investigación en los siguientes capítulos:

Capítulo I. «Aspectos básicos del problema de investigación, en este capítulo se desarrollaron, la fundamentación del problema, la justificación e importancia de la investigación, la viabilidad de la investigación, se formularon el problema general y específicos como también el objetivo general y específicos».

El Capítulo II. «Sistema de hipótesis, este capítulo comprende la formulación de las hipótesis, la operacionalización de las variables y la definición operacional de las variables».

Capítulo III. «Marco teórico, comprende los antecedentes, las bases teóricas y las bases conceptuales».

Capítulo IV. «Metodología, que comprende el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, el diseño de investigación, la técnica e instrumento, las técnicas para el procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos».

El capítulo V. «Resultados y discusión la cual comprende, el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, la discusión de resultados y el aporte científico de la investigación».

Finalmente, se llega a las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Fundamentación del problema**

A nivel internacional considerando la parte de Europa, se puede ver que la simplificación administrativa tiene un gozo de nivel intermedio o alta, esto variando en cada país; y, en Latinoamérica se puede decir que la eficiencia y eficacia se encuentra a nivel intermedia o baja, en donde los trámites llegan a ser considerados algo tediosos y asimismo los procesos de simplificación no siempre llegan a solucionar como el ciudadano espera de ello.

Un estudio de investigación llevado a cabo en México, menciona que la implementación de los procesos de administración como herramienta, no siempre soluciona con total eficiencia o eficacia las situaciones administrativas, esto se aprecia en la política del Comercio Exterior; para que se realicen los trámites de importación y exportación, se tuvieron que disminuir las cargas burocráticas con la finalidad de una mayor flexibilidad en el transporte de cargamentos, pero no se encontraron con los beneficios que esperaban esto debido a que la armonía y la interoperabilidad no tenían una mejora de proyección esto según lo establecido (Pérez, 2016, p. 7).

Los problemas suscitados son la redundancia y la duplicidad de las solicitudes de datos y documentaciones, a pesar de que se llegaron a incorporar tecnologías que les brindan una información a todo público en general, también los trabajadores a pesar de contar con un modelo de atención al ciudadano para que puedan llevar a cabo un fortalecimiento de todos los procesos a lo que respecta a la simplificación administrativa dentro de organismo público, aun así, se llegaron a producir una sobrecarga en todas las dependencias gubernamentales del estado, así lo enfatiza Pérez (2016).

En el contexto nacional, Perú, se presentan ciertos problemas o inconvenientes, donde se supone que la simplificación administrativa va beneficiar al ciudadano cuando desee realizar algún tipo documentario; por el contrario, el ciudadano llega a enfrentar una serie de problemas, irregularidades o peor aún que son las barreras irrazonables, llegando a presentar quejas e inclusive denuncias, debido a que la eficiencia o eficacia queda de lado por parte de las municipalidades.

Se puede demostrar por medio de investigaciones, que las entidades públicas, tienen un bajo porcentaje que vincule al gobierno electrónico con la simplificación administrativa a la hora de realizar procesos administrativos que demanda la ciudadanía, así se puede evidenciar que el 37.14% encuestados señalan que la implementación del gobierno electrónico es deficiente y además que el 40% de los encuestados indican que la implementación sobre la simplificación administrativa es calificado de regular, no llegando a cumplir con las expectativas esperadas (Rucoba, 2020).

De este estudio se corrobora que los trabajadores del Ministerio de Producción en un total del 34.29% califican de deficiente la implementación sobre la simplificación administrativa, esto se debe que los trabajadores tienen el conocimiento de que los procesos administrativos no ayudan en mucho a la eficiencia o eficacia del desarrollo de sus actividades diaria, aun así incorporando una tecnología de información para que el ciudadano pueda conocer sobre el procedimiento; se llega hacer muy poco debido a que aún existe una brecha de comprensión de los pobladores con la tecnología; el modelo de atención al ciudadano que usan los trabajadores para la atención, no presentan una mejora continua, conllevando a molestias por parte del poblador; aun fortaleciendo los procesos de simplificación administrativa se necesitarían cambios más significativos en la parte burocrática, esto para que se pueda optimizar el desarrollo de manera eficiente que el poblador o ciudadano de a pie necesita (Rucoba, 2020, p. 56).

En el contexto regional de Cerro de Pasco, en las entidades públicas los servicios administrativos para el ciudadano llegan a presentar regularmente requisitos a veces innecesarios, costosos y en algunos vienen a ser muy tediosos para su obtención, mostrando al trabajador una disconformidad sobre el desarrollo de su actividad y un malestar por parte de los pobladores a la hora de realizar una actividad administrativa.

Se puede apreciar en una investigación realizada sobre las atenciones brindadas en una entidad pública que los procesos de simplificación administrativa aplicada, tienen diversas opiniones por parte de los involucrados, algunos mencionan que es regular y otros se muestran insatisfechos, además el uso de tecnología para brindar la información no es la más eficiente, ya que producen algunas confusiones volviéndolos engorrosos para quien lo necesita; sobre el modelo de atención al ciudadano que llegan

a ejecutar se puede evidenciar no una conformidad, de las cuales el 28.4% de los encuestados se muestran insatisfechos con la atención oportuna, y el 40.5% de los encuestados se muestran indiferentes o insatisfechos esto referente a los plazos fijados; aun aplicando un fortalecimiento a los procesos de simplificación administrativa se tiene que trabajar muchos para que el ciudadano pueda sentir la eficiencia y eficacia que realizar dicha entidad pública (Tinoco y Velasquez, 2020, p. 80).

La Municipalidad de Huariaca es consciente de que los procesos administrativos llevados a cabo no son las más eficientes o eficaces a la hora que el poblador necesite de ella; el uso de tecnología para brindar información es apenas una ayuda debido a que la población no está asociada con la tecnología actual; por otra parte, el trabajador de la municipalidad que utiliza el modelo de atención al ciudadano, se muestra distante debido a que no presenta actualizaciones acorde a las necesidades del poblador.

Los síntomas de la simplificación administrativa empleado en las municipalidades vienen a ser el costo que involucra el dinero como el tiempo, esto a la hora de realizar una actividad administrativa.

Las causas que se presenta en la simplificación administrativa son los malos planeamientos normativos que se implementan esto cuando no se producen las revisiones a fondo sobre estas normativas, cuando tampoco se generan fiscalizaciones, menos se da las evaluaciones de los desempeños y la no implementación de tecnología adecuada.

Las consecuencias que generaría cuando se implementa una incorrecta simplificación administrativa serian la generación de barreras irrazonables, barreras ilegales, barreras burocráticas, altos costos de trámites, afectación de la productividad, afectación de competitividad económica, falta de orden regulatorio y sobre todo la insuficiencia de coordinación sobre las normativas.

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

En la opinión de Razo (2011), argumenta que:

Para presentar esta parte del proyecto se requiere que, por medio de un lenguaje sencillo y coloquial, pero con términos precisos, el alumno indique cuáles son sus motivos de carácter personal, académico y social, que lo motivan a interesarse en el tema. (p. 54)

Delgado y Cervantes (2010), refiere que “la mayor parte de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique su realización” (p. 27).

Acorde a lo citado por los autores se procedió a considerar lo siguiente:

### ***Justificación teórica***

Fue necesario que con los resultados que se obtuvieron se genere una visión crítica de lo que se estudió, ya que fue una gran contribución a los temas que se están investigando y generando aportes teóricos de mucha relevancia. Asimismo, se permite que los investigadores puedan tener como referencia la investigación con la finalidad de corroborar los resultados y afianzarlos.

### ***Justificación metodológica***

Dentro del estudio se tuvieron técnicas como instrumentos que facilitaron obtener la data de manera rápida y esto se pudo conseguir con la aplicación del cuestionario. Como toda investigación, tanto la validez como la confiabilidad demostraron si lo descrito líneas antes se aplicó eficientemente y esto se corroboró con la problemática que dieron a conocer los trabajadores. Es decir, el estudio aportó instrumentos validados y con un nivel de confianza buena y aceptable para su ejecución.

### ***Justificación práctica***

Dentro de lo que cabía describir cómo es que se venía desarrollando el gobierno electrónico y la simplificación administrativa dentro de la Municipalidad Distrital de Huariaca, en este aspecto, se contribuyó a que los investigadores que lleguen a tomar como base, el presente estudio, tengan el conocimiento total de la problemática que estuvo ocurriendo dentro de la entidad para que se pueda otorgar las soluciones más adecuadas y favorables para la municipalidad. Además, con los resultados que mostraron la causalidad de las variables en mención, permite que más adelante se desarrollen estudios más complejos.

### ***Importancia***

Se debe considerar que dentro de las entidades públicas es de gran relevancia usar tecnologías que contribuyan a la eficiencia de sus procesos. Esto significa que se debe enfocar el gobierno electrónico de manera interna, externa, promocional y relacional con el fin de obtener con facilidad la simplificación administrativa con procesos que se puedan incorporar, por ejemplo, tecnologías acordes a lo que necesita la entidad, con un modelo de atención al ciudadano eficiente y que pueda fortalecer el proceso de simplificación.

No obstante, si se evalúa el estado real de lo mencionado dentro de las entidades municipales se puede identificar las deficiencias que aún existen, ocasionando que todavía los procesos sean burocráticos causando malestar en los ciudadanos por las demoras excesivas, muchas veces solo para un simple trámite. Por tanto, se necesita evaluar correctamente los temas mencionados para conseguir la eficiencia y eficacia dentro de la entidad municipal.

### **1.3 Viabilidad de la investigación**

Delgado y Cervantes (2010), da a conocer que “la viabilidad es la posibilidad en la realización de un estudio en cuanto a la disponibilidad de recursos” (p. 27).

Se basó en lo siguiente:

- Los gastos que se necesitaron asumir dentro del estudio fueron cubiertos por el investigador sin el requerimiento de necesitar algún financiamiento externo.
- No se perjudicó al medio ambiente de ninguna forma, ya que el estudio está comprometido con la contribución de cuidar el planeta, cumpliendo así la ética correspondiente.
- Se aplicaron fuentes que fueron válidas para el complemento teórico del estudio, tales como tesis, libros y artículos.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?

### **1.4.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cómo la dimensión interna del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?
- b. ¿Cómo la dimensión externa del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?
- c. ¿Cómo la dimensión relacional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?
- d. ¿Cómo la dimensión promocional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?

## **1.5 Formulación de objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer como la dimensión interna del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022
- b. Analizar como la dimensión externa del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

- c. Explicar cómo la dimensión relacional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- d. Identificar como la dimensión promocional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1 Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1 Hipótesis general

- **H<sub>0</sub>**: El gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>1</sub>**: El gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

- **H<sub>0</sub>**: La dimensión interna del gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>1</sub>**: La dimensión interna del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
  
- **H<sub>0</sub>**: La dimensión externa del gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>2</sub>**: La dimensión externa del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
  
- **H<sub>0</sub>**: La dimensión relacional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

- **H<sub>3</sub>**: La dimensión relacional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>0</sub>**: La dimensión promocional del gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>4</sub>**: La dimensión promocional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

## 2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento Ítems	Escala de medición
VI GOBIERNO ELECTRÓNICO	<p>“El gobierno electrónico es el uso de las TICs’ por parte de organismo públicos como parte de sus procesos y tareas con el fin de cambiar la relación que existe entre el gobierno y los ciudadanos a una más eficaz con una mayor participación de los ciudadanos”</p> <p>(Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2003)</p>	Dimensión Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rápida respuesta a tramites.</li> <li>Menor tiempo de atención.</li> <li>Descentralización de procesos.</li> <li>Promoción de uso de las TIC y trámites en línea.</li> </ul>	Cuestionario 1-4	Escala Likert Ordinal
		Dimensión Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento previo de las TIC.</li> <li>Capacitaciones con respecto a herramientas tecnológicas.</li> <li>Uso de canales informáticos.</li> <li>Políticas de privacidad y seguridad de la información.</li> </ul>	Cuestionario 5-8	
		Dimensión Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuada implementación del Gobierno Electrónico.</li> <li>Cambios y adecuaciones legales.</li> <li>Referentes de Gobierno Electrónico.</li> <li>Plataforma web de sugerencias y reclamaciones.</li> </ul>	Cuestionario 9-12	
		Dimensión Promocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de estrategias.</li> <li>Acceso a la información.</li> <li>Promoción del uso del Gobierno Electrónico.</li> <li>Simplificación administrativa</li> </ul>	Cuestionario 13-16	
VD Simplificación administrativa	<p>“La simplificación administrativa es la reducción de los procedimientos administrativas, como la revisión sistemática y continua de los actos legales y reglamentarios, así como la reestructuración de los procedimientos y/o la administración de procedimientos de acuerdo con el principio de eficiencia, eficacia y prestación de servicios de calidad a los ciudadanos y empresas”</p> <p>(Red Europea de Administración Pública, EUPAN, 2014)</p>	Procesos de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priorización de atención en función al tiempo de ingreso.</li> <li>Priorización de atención en función al área que lo envía.</li> <li>Estandarización de procesos y procedimientos.</li> <li>Actualización de procedimientos administrativos.</li> </ul>	Cuestionario 1-4	
		Incorporación de tecnologías de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de las tecnologías de la información y comunicación.</li> <li>Consultas a paginas de otras instituciones.</li> <li>Omisión de presentación de documentación física.</li> <li>Uso de correo electrónico.</li> </ul>	Cuestionario 5-8	
		Modelo de atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones en atención al ciudadano.</li> <li>Información a consultas de los ciudadanos.</li> <li>Uso de mecanismos virtuales para obtener la información.</li> <li>Disponibilidad de buzón de sugerencias y reclamaciones.</li> </ul>	Cuestionario 9-12	
		Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de cambios para mejora de procesos.</li> <li>Acceso a los documentos de gestión administrativa.</li> <li>Seguimiento de procedimientos administrativos.</li> </ul>	Cuestionario 13-16	

## **2.3 Definición operacional de las variables**

### **2.3.1 Gobierno electrónico**

«La variable gobierno electrónico, viene a ser la implementación de las tecnologías de la información y comunicación por parte de la municipalidad distrital de Huariaca, dentro de sus dimensiones se considera a la dimensión interna, la dimensión externa, dimensión relacional y la dimensión promocional. Esta variable será medida a través de un cuestionario en escala de Likert siendo una variable de escala ordinal de tipo cualitativo».

### **2.3.2 Simplificación administrativa**

«La variable simplificación administrativa, vienen a ser la acción de facilitar los trámites y actividades en la municipalidad distrital de Huariaca dentro del Proceso de Modernización del Estado, dentro de sus dimensiones se considera; los procesos de simplificación administrativa, la incorporación de tecnologías de información, el modelo de atención al ciudadano y el fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa. Esta variable será medida a través de un cuestionario en escala Likert siendo una variable de escala ordinal de tipo cualitativo».

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes de investigación

#### 3.1.1 A nivel internacional

Barragán (2019) en su tesis de maestría titulada «Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador, de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El objetivo de la investigación fue poder determinar los principales factores que inciden en la adopción del Gobierno Electrónico con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador (p. 42), se utilizó el diseño no experimental, con un nivel descriptivo -correlacional y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 309 personas. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y concluye: El Gobierno Electrónico implica una construcción política, social y organizativa que requiere de diversos factores que involucran a las TICS y su relación con las administraciones públicas y su gestión pueden traer consigo beneficios o mejoras en determinadas funciones y servicios gubernamentales en diferentes dimensiones de la acción pública (p. 261)».

Sepúlveda (2017) en su tesis de maestría titulada «Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso, de la Universidad de Chile, Chile. El objetivo de la investigación fue poder evaluar que el gobierno electrónico local incrementa las brechas digitales en la Región Metropolitana mediante la identificación y estimación de las variables que aumentan la probabilidad de uso de los ciudadanos de los servicios vinculados al gobierno electrónico local (p. 13), se utilizó el diseño no experimental, con un nivel descriptivo-explicativo y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 1.505 habitantes de la población regional. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y concluye: El gobierno electrónico local incrementa las brechas digitales en la Región debido a que la población sin estudios medios (haber culminado primaria-secundaria) es más propensa a no usar internet, las personas de mayor edad está

en desventaja frente a las nuevas tecnologías, así mismo el nivel socioeconómico es un limitante para la participación de los ciudadanos a un gobierno electrónico (p. 90)».

Guamán (2019) en su tesis de maestría titulada «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, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia de los sistemas aplicados del Gobierno electrónico (e – government) en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la Municipalidad de Guayaquil (p. 20), se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, con un nivel explicativo y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 384 personas. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y concluye: Utilizando la prueba no paramétrica de Chi cuadrado teniendo un nivel de significancia mayor al estadístico ( $p > 0.05$ ) se concluyó que las variables utilidad percibida y facilidad de uso percibida tienen relación con en el nivel de satisfacción, lo cual quiere decir el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la facilidad de uso y la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico (p. 70)».

### **3.1.2 A nivel nacional**

Rucoba (2019), en su tesis de maestría titulada «Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019, de la Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo de la investigación fue poder determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la DGITDF del Ministerio de la producción (p. 35), se empleó el tipo de investigación básico, utilizando el diseño no experimental, con un nivel correlacional y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 35 personas. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario y concluye: Existe una baja relación entre el Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en el DGITDF del ministerio de la producción, con una

significancia bilateral de 0,029 en el cual se utilizó el Rho de Spearman utilizando el programa estadístico SPSS V23 (p. 67)».

Torres (2022), en su tesis de maestría titulada «Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021, de la Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo de la investigación fue describir la relación que existe entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una entidad regional (p. 11), se empleó el tipo de investigación básico, utilizando el diseño transversal, no experimental, con un nivel correlacional, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 100 trabajadores. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y concluye: Existe una relación de forma significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una entidad regional, Apurímac, 2021. Prueba coeficiente Rho spearman, ( $p < 0.05$ ) y una  $\rho = 0.527$  (p.35)».

Bravo (2021), en su tesis de maestría titulada «Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay - Apurímac, 2020, de la Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación que existente entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay-Apurímac (p. 11), se empleó el tipo de investigación básica, utilizando el diseño no experimental, con un nivel correlacional transversal y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 100 personas en. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, concluye: El nivel entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico es directa y significativa con un nivel de significancia menor al error estadístico ( $p < 0.05$ ) según lo hallado mediante la prueba Rho de Spearman ( $\rho = 0.635$ ) (p. 40)».

### **3.1.3 A nivel local**

Simón (2018), en su tesis de maestría titulada «Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016, de la Universidad Nacional Alcides Carrión, Perú. El objetivo de la

investigación fue poder determinar cuáles de los factores del gobierno electrónico influyen en la gestión municipal distrital de Yanacancha para poder plantear un plan estratégico de gobierno electrónico (p. 26), se empleó el tipo de investigación básica, utilizando el diseño no experimental de Corte Transversal y regresional, con un nivel descriptivo - Explicativa y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 124 colaboradores. Para la recolección de información se aplicó las técnicas de encuesta y análisis documental, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de análisis documental, concluye: Existe una influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha, la cual se sustenta en el valor estadístico de significancia del anova= 0.0496 ( $p < 0.05$ ) (p. 98)».

Huaroc (2018), en su tesis de doctorado titulada «Competencias del personal administrativo en el uso del SIAF y su influencia en la gestión pública, en la municipalidad provincial de Pasco y municipalidad distrital de Yanacancha - 2016 de la Universidad Nacional Alcides Carrión, Perú. El objetivo de la presente investigación fue poder explicar las competencias del personal administrativo en el uso del SIAF y su influencia en la gestión Municipal Provincial de Pasco y gestión Municipal Distrital de Yanacancha (p. 21), se empleó el tipo de investigación Aplicado, utilizando el diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 51 personas. Para la recolección de información se aplicó las técnicas de encuesta y análisis documental, el instrumento utilizado fue el cuestionario, concluye: Las competencias del personal administrativo haciendo uso del SIAF influyen positivamente en la Municipalidad Provincial de Pasco y la Municipalidad Distrital de Yanacancha, teniendo un nivel de significancia de  $p = 0.05$  y un Chi-cuadrado calculado mayor al chi-cuadrado crítico ( $318.602 > 22.714$ ) (p. 114)».

Espinoza (2021), en su tesis de maestría titulada «Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018 de la Universidad Nacional Alcides Carrión, Perú. El objetivo de la investigación fue analizar en qué manera la modernización de la gestión pública influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno

Regional de Pasco (p. 15), se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando el diseño no experimental transeccional, con un nivel descriptivo explicativo y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 123 trabajadores. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, concluye: Existe una relación positiva y moderada entre la modernización de la gestión público con el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, con un valor de significancia bilateral menor al error estadístico ( $p < 0.05$ ) (p. 97)».

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1 Gobierno electrónico**

La palabra gobierno proviene del griego “Kubernao” el cual tiene como significado de ejercer control sobre algo; así mismo la palabra electrónica proviene del griego “relativo a los electrones” el cual significa ciencia que estudia el almacenamiento y transmisión de la información mediante corrientes eléctricas. Por consiguiente, Gobierno Electrónico significa etimológicamente control sobre algo mediante el almacenamiento y transmisión de información por medio de corrientes eléctricas.

“La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico” (2003) define al gobierno electrónico como el uso de las TICs por parte de organismo públicos como parte de sus procesos y tareas con el fin de cambiar la relación que existe entre el gobierno y los ciudadanos a una más eficaz con una mayor participación de los ciudadanos.

De acuerdo a la Organización de Naciones Unidas (ONU) señala que el gobierno electrónico es como el uso de internet y el World Wide Web (WWW) para poder brindar servicios e información de parte del gobierno a los ciudadanos.

Por otro lado, la International Telecommunication Union (ITU, 2009) menciona que el gobierno electrónico es como el uso de la información y comunicación para así poder prestar servicios públicos, con el fin de promover los valores democráticos y, por tanto, la mejora de la eficacia pública.

Atallah (2001) define al gobierno electrónico como el uso de los TICs por parte del gobierno, a esto Ballard (2001) lo delimita como el uso del TIC para distribuir los servicios gubernamentales y construir vínculos más cercanos con sus ciudadanos.

Bawn y Di Mario (2002) lo definen como distribución de servicios gubernamentales que incrementan la oportunidad de los ciudadanos.

### **Característica**

Para las características se usó como fuente de información la investigación de Lauria (2021) donde las características del gobierno electrónico son las siguientes:

- a. «TIC's. El gobierno digital despliega tecnologías para atender las necesidades de las personas y facilitar la resolución de trámites que se disponga y otras solicitudes de los ciudadanos».
- b. «Prestación efectiva de servicios a los ciudadanos. El gobierno electrónico proporciona servicios con igualdad de oportunidades, asegurando tanto el acceso a los programas, la seguridad de los datos y transacciones de los ciudadanos».
- c. «Participación de la comunidad. Este tipo de gobierno promueve la inclusión de los ciudadanos en todas sus actividades, así al final se consolida la democracia».
- d. «Asistencia jurídica y legal: Las leyes y reglamentos relacionados con el gobierno electrónico garantizan los derechos y la privacidad de las personas, incluido el acceso a las nuevas tecnologías».

### **Ejes temáticos del gobierno electrónico**

“Dentro del Manual de Gobierno En Línea (GEL) se identifican cuatro ejes temáticos para cubrir en todos los aspectos los avances de la entidad: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para Gestión y TIC para Seguridad” (Murillo, 2016, p. 10).

- a) «TIC para gobierno abierto: Vienen a ser las acciones que fomentan la creación de un gobierno más transparente, participativo y colaborativo en asuntos públicos a través del uso de las Tecnologías de Información y comunicación».
- b) «TIC para la gestión: Viene a ser la planeación y gestión tecnológica que busca mejorar tanto los procesos administrativos y en aspecto del manejo de la información. Se viene a optimizar la información para la toma de decisiones y así tener un gobierno más eficaz dentro de la gestión administrativa entre instituciones».
- c) «TIC para seguridad y privacidad de la información: Comprenden las acciones de garantizar confidencialidad, la integridad, disponibilidad y responsabilidad de la información con datos personales».
- d) «TIC para servicios: Vienen a ser los trámites y servicios por herramientas digitales de modo de dar alternativas de solución a las principales urgencias y necesidades de los ciudadanos brindando calidad y facilidad de uso con un mejoramiento constante».

### **Ventajas y desventajas**

En base a Villatoro (2006) señala que algunas de las ventajas del gobierno electrónico son:

- a. Eficiencia y eficacia: “Son dos de los principios que más busca la administración pública”.  
«Según la Real Academia Española (RAE) define la eficacia como la capacidad lograr el efecto que se desea o espera; así mismo define a la “eficiencia como la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el efecto esperado”. Con esto mediante el gobierno electrónico el efecto que se quiere conseguir es que mediante la implementación de plataformas con el fin de poder brindar servicio electrónicamente; así

mismo, la administración podrá disponer mejor de los recursos de los que posee para poder así conseguir los resultados deseados en la población».

- b. “Transparencia en la gestión pública y auditabilidad de la gestión pública”.
- c. “Reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la administración pública”.
- d. «Disminución del tiempo en distintos trámites que realizan los ciudadanos».
- e. “Acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración”.
- f. “Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base en la tecnología al servicio de la gente”.
- g. “Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos”.

Por otro lado, de acuerdo Villatoro (2006) menciona alguna de las desventajas del gobierno electrónico, las cuales son:

- a. Capacitación del recurso humano.
- b. “Deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea”.
- c. “Inestabilidad política y recesión económica”.
- d. “Desconfianza generalizada ante la prestación de servicios por procedimientos telemáticos o a distancia”.
- e. “Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales”.
- f. “Existencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos”.
- g. “Uso por debajo del potencial real de la tecnología”.
- h. Abuso de poder por parte de la administración pública.

### **Barreras al gobierno electrónico**

Según “la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico” (OCDE, 2003), existen cuatro principales barreras las cuales impiden el desarrollo del gobierno electrónico:

- a) Barreras legislativas y regulatorias: Los servicios digitales deben cumplir con los requerimientos de seguridad y privacidad, así mismo según las leyes específicas las dependencias gubernamentales deben aclarar lo que pueden hacer y no pueden hacer.
- b) Brecha digital: La existencia de brechas digitales va a impedir los beneficios que se pueden lograr con el gobierno electrónico debido a que existe brechas significativas entre en el acceso a las TIC’s y a internet genera que algunas personas pierdan los beneficios que brinda el gobierno electrónico.
- c) Restricciones presupuestales: Los establecimientos de los fondos del gobierno electrónico son tradicionales, no se reconocen los gastos de las Tecnologías de Información y Comunicación como una inversión la cual genera una serie de barreras que tiene que afrontar el gobierno, algunos ejemplos de las barreras que debe enfrentar el gobierno, son:
  - “Deficiencia en la infraestructura tecnológica y física”.
  - “Dificultad para determinar las medidas adecuadas para evaluar la eficiencia y eficacia en el gasto público”.
  - “El limitado número de evaluaciones de las demandas, los beneficios, y la calidad de los servicios de las iniciativas de gobierno”.
- d) Razones tecnológicas: Las soluciones que trae consigo el gobierno electrónico pueden quedarse obsoletas por el cambio tecnológico que es muy rápido e impactos futuros.

### **Dimensiones**

De acuerdo a lo que argumenta Salvador (2002) se va a poder identificar 4 dimensiones del gobierno electrónico en cuales se trabaja durante la implementación de los proyectos del gobierno electrónico.

*Dimensión externa.* La figura de un gobierno electrónico de manera externa viene a estar asociado con la prestación de servicios y capacidad de interacción que se tiene con la ciudadanía por medio de los nuevos medios de comunicación e información que vienen surgiendo a través de la implantación de las TIC's.

Esta dimensión puede clasificarse en los tres siguientes grupos:

- a) “Cuestiones referidas a la vida cotidiana: En la cual la administración va a tomar un rol articulador en el territorio mediante informes de servicios de distinta naturaleza que se encuentre dentro de su poder”.
- b) “Cuestiones referidas a la administración a distancia: Tiene una evidente orientación prestacional centrada a los servicios que se ofrece desde la institución”.
- c) “Cuestiones referidas a la vida política y a la participación: Hace mención a la inherencia política y pública en la administración local, la cual busca abrir nuevos espacios más permanentes y ágiles para así generar el intercambio e interacción en el organismo político público con los ciudadanos”.

En base a al proceso de desarrollo que tiene el gobierno electrónico la dimensión externa va a estar presente en las 5 fases debido a que en todas ellas se van a producir relaciones del gobierno con uno o varios agentes externos, las fases que implica son las siguientes:

- a) Presencia: La relación sólo se genera por un solo sentido en la cual principalmente se ofrece información mediante tecnologías a los agentes externos (ciudadanos, empresarios u otros participantes).

- b) **Interacción:** Existen medios de comunicación mediante las TIC's en ambos sentidos. En esta fase el gobierno recibe críticas, consultas, quejas, solicitudes, denuncias y de la misma manera tienen la posibilidad de poder utilizar las mismas herramientas.
- c) **Transacción:** En esta fase exista la posibilidad que el ciudadano pueda iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite solamente en línea son acercarse personalmente a la institución correspondiente.
- d) **Transformación:** Las operaciones y servicios que brinda el gobierno se redefinen de tal manera este se integra hacia agentes externos a él teniendo la posibilidad de poder brindar servicios más personalizados.
- e) **Participación democrática:** Se integran la interacción que va a tener el gobierno con ciudadanos, empresas u otras entidades, el gobierno promueve una toma de decisiones partícipes de un diálogo de doble dirección.

***Dimensión interna.*** El avance del gobierno electrónico genera una influencia dentro de la gestión interna de las administraciones públicas. Con la modernización de los aparatos públicos, la implantación del uso de las TIC's se generan una serie de oportunidades para tener una serie de cambios con dinámicas transformadoras.

Como bien se sabe la implementación en el uso de las TIC's dentro del sector público trae consigo solo el uso de una serie de instrumentos los cuales de por sí no van a generar cambio debido que estas herramientas y sus resultados van a depender del uso que se le dé. El instalar computadoras o crear un intranet no va a generar directamente la mejora de la institución, sin embargo, si se tiene un diseño de plan de actuación coherente con objetivos estratégicos los resultados serán mejores a diferencia de no tener un plan de acción no definido.

Esta dimensión hace mayor énfasis a los siguientes puntos:

- a. El cambio o mejoramiento de un gobierno electrónico no va a depender solo de la implicancia del uso de las TIC's sino también del uso que se le pueda dar a sus herramientas.
- b. Así mismo las dimensiones internas del gobierno electrónico van a estar influenciadas por la formación y motivaciones que se brinda a los empleados públicos, en conjunto con la cultura administrativa con la cual se trabaja. Un gobierno electrónico interno va tratar en definitiva que las administraciones se vuelvan líderes en el buen uso de las TIC 's por parte de las entidades públicas.

***Dimensión relacional.*** Una de los campos del gobierno electrónico que tiene un mayor potencial se va a encontrar en la dimensión relacional, debido a que en esta dimensión vamos a tener la posibilidad de poder generar una red y poder intercambiar recursos con otros agentes sociales u otras instituciones de referencia.

Para el gobierno esta dimensión tiene un carácter interorganizativo la cual en un sentido más extenso va a incluir otras administraciones, empresas y entidades sociales. La interrelación e intercambio que favorece el uso de las TIC's van a ser parte fundamental para poder crear relación «entre administraciones y socios, como lo son las organizaciones que aportan a proveer servicios públicos o van a participar en su gestión, en las cuales se incluyen: Provisión de suministros, construcción de infraestructuras, actividades de consultoría, etc».

En esta dimensión se conciben a una serie de agentes los cuales son autorizados para poder acceder a ciertos espacios internos en las administraciones locales por la razón de su colaboración e implicancia, en la cual se genera una comunicación más fluida y eficiente entre organismos e instituciones.

En base a al proceso de desarrollo que tiene el gobierno electrónico la dimensión externa va a estar presente en solo tres fases en donde el gobierno

mantiene una estrecha y habitual relación, las fases que implica son las siguientes:

- a. Transacción: “Se forman relaciones entre el gobierno y las instituciones encargadas de procesar los trámites y servicios que ofrece”.
- b. Transformación: “Existe una restructuración de relaciones que tiene el gobierno con entidades para así poder hacer estas relaciones más eficientes”.
- c. Participación democrática: El gobierno involucra a las instituciones con las cuales tiene relación para formar parte del proceso de elección.

***Dimensión promoción.*** Esta dimensión está referida al desarrollo tanto de la cultura como la infraestructura y los equipos necesarios para poder facilitar la expansión del conocimiento y consolidación de la sociedad.

La implicancia dentro de esta dimensión va a girar en base a dos ejes:

- a. «Promoción de la infraestructura para favorecer el acceso».
- b. «Promoción de una cultura adecuada hacia los nuevos paradigmas y los retos que plantean la aplicación de las TIC's (algunos ejemplos vienen a ser: saber dónde buscar información, cómo leerla y transformarla en parte del conocimiento)».

Las actuaciones prestadas en esta dimensión implícitamente tienen el objetivo de poder evitar un desarrollo desequilibrado de una sociedad de información, el evitar tener una fractura digital se va a conseguir al tener un desarrollo sostenible para todos los grupos de población existente.

### ***3.2.2 Simplificación administrativa***

La simplificación administrativa promueve plenamente el proceso de simplificación e integración gradual de tecnologías para desarrollar fácilmente operaciones simplificadas y brindar mejores servicios a las

personas, realizar una amplia gama de acciones como reducir tiempos y cargas administrativas, lograr una mayor eficiencia y calidad de servicio en las entidades públicas.

La Red Europea de Administración Pública (EUPAN, 2014) «lo define como el poder de simplificar los procedimientos administrativos o reducir las cargas administrativas, como la revisión sistemática y continua de los actos legales y reglamentarios, así como la reestructuración de los procedimientos y/o la administración de procedimientos de acuerdo con el principio de eficiencia, eficacia y prestación de servicios de calidad a los ciudadanos y empresas».

«La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2015) detallando la necesidad de implementar reformas normativas para el funcionamiento de los procesos estatales, ya que los ámbitos en los que intervienen están dirigidos directamente por el pueblo y muchas veces a través de la regulación verdadera o incorrecta, esto asegura el tipo de servicio que se brinda y su calidad. Además, las regulaciones deficientes pueden sofocar la innovación y sofocar las presiones competitivas que son tan importantes para el crecimiento económico y el desarrollo a largo plazo».

«Según Muñoz (2011) define a la Simplificación Administrativa como un método útil para facilitar los trámites y actividades públicas dentro del del Proceso de Modernización del Estado, mediante el mejoramiento de los procesos, reduciendo los costos y el tiempo en las actividades estatales, incrementa una serie de metodologías para poder conseguir la accesibilidad a los procesos administrativos los cuales forman parte de un proceso fundamental para las actividades».

### **Características laborales**

Las competencias laborales del trabajador dentro de la Simplificación de la Administración Pública son las siguientes:

- a. “Tiende a mejorar la calidad de tu vida personal y laboral”.
- b. “Desarrollar actividades laborales con estándares de desempeño individual y colectivo (grupo de trabajo)”.

- c. Identificar y demostrar sus habilidades, destrezas, competencias y cualidades que le permitan afrontar los retos de la gestión pública moderna.
- d. Trabajar eficazmente para lograr las metas y objetivos institucionales.
- e. Intuitivo en sus acciones, leal a la organización, destinado a servir a los usuarios, y asumir el liderazgo y la competitividad de largo plazo de la fuerza de trabajo.
- f. Estar motivado y trabajar creativamente, apostar por la innovación, resolver problemas en el trabajo.

### **Clasificación de medidas de simplificación administrativa**

Baquer (1998) en su artículo titulado “de la simplificación de la Administración Pública” resalta tres tipos de simplificación administrativa:

- A. Simplificación normativa: “Dirigido a reducir la complejidad del sistema normativo”.
- B. Simplificación orgánica: “Dirigida a mejorar las estructuras y organizaciones públicas”.
- C. Simplificación procedimental: Dirigido a facilitar los procedimientos administrativos con el fin de hacerlos menos complejos, más eficientes, eficaces y racionales.

### **Técnicas de simplificación procedimental**

Retortillo Baquer (1998) señala dos técnicas de simplificación procedimental.

- a. Reducción de trámites: Dirigido a la eliminación y reducción del número de trámites los cuales son parte de un proceso administrativo, eliminando así los procesos que no favorezcan al trámite.
- b. Reducción de la carga documental requerida a los ciudadanos: Dirigido a reducir el número de documentos exigidos por las

disposiciones que rigen el procedimiento, cuya aportación es obligatoria para el litigante.

### **Logros de simplificación administrativa**

Hernández a (2016), en su artículo titulado "Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales" plantea a la gestión de procesos el poder permitir en la administración los siguientes logros:

- a. Establece una visión de hacia dónde quiere ir la organización y los medios para llegar allí.
- b. Facilitar el control y la prevención de posibles errores; así mismo una mejora continua de los procesos.
- c. Permite orientar los procesos de las instituciones públicas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, optimizando la disposición de dichos procesos con la política y la estrategia.
- d. Mejorar la competitividad de las instituciones públicas y optimizar la gestión de los recursos disponibles, así como las alianzas o asociaciones entre entidades.
- e. Contribuye a la adaptabilidad y flexibilidad de la organización al cambio, permitiendo flexibilidad al gobierno local con la capacidad de anticipar posibles cambios en el entorno y las necesidades de sus ciudadanos.
- f. Promueve la sostenibilidad de los mecanismos locales de gobierno orientados a los servicios.
- g. Involucrar y empoderar a los participantes de las políticas y estrategias de la organización, que apunten a la satisfacción de las personas. Con este modelo, las personas saben cuál es su papel en el logro de los objetivos estratégicos de la organización.
- h. Fomentar la innovación, la creatividad, la sensibilidad al servicio público y el espíritu empresarial.

- i. Se ocupa de agilizar la estructura organizativa y crear funciones. Permite la homogeneización de actividades y ayuda en el desempeño de las funciones propias en cada puesto de trabajo.
- j. “Se desarrolla un sistema de seguimiento y evaluación de procesos en lugar del control y supervisión a las personas o trabajadores”.
- k. Muestra una visión sistemática sobre las actividades que se realizan en la institución.

### **Bases legales que impulsan la simplificación administrativa**

**Decreto Legislativo 1246:** Dentro del cual se resaltan los siguientes puntos:

- a) Las entidades públicas deberán, para poder interactuar, conectarse y compartir entre sí liberando entre sí unas series de bases de datos actualizadas que tengan respecto de sus usuarios o administradores.
- b) Se prohíbe a las figuras públicas solicitar a los administradores o usuarios información que puedan obtener directamente a través de la interoperabilidad, así como otros materiales claramente enumerados.

**Decreto Legislativo 1256:** Dentro del cual se resaltan los siguientes puntos:

- a) La indicación de la existencia de un impedimento burocrático es suficiente para poder desencadenar todo el proceso de revisión.
- b) Los servidores y funcionarios públicos, independientemente de su empleo o arreglo contractual, que apliquen barreras burocráticas, previamente declaradas ilegales o irrazonables, podrán ser sancionados con multas de hasta 20 UIT. Asimismo, las instituciones públicas podrán ser sancionadas,

con montos equivalentes, si sus funcionarios o servidores solicitan requisitos adicionales o mayores a los establecidos por la ley o no concuerdan los cargos, entre otros.

**Decreto Legislativo 1272:** Dentro del cual se detallan los siguientes puntos:

- a) Se introduce el principio de responsabilidad, según el cual el órgano administrativo está obligado a responder de los perjuicios causados a los ciudadanos por el mal funcionamiento administrativo.
- b) Los permisos y autorizaciones para realizar una actividad no podrán ser por un tiempo indefinido, salvo disposición contraria de un reglamento de la industria.

**Decreto Legislativo 1310:** Dentro del cual se detallan los siguientes puntos:

- a) Las entidades del Poder Ejecutivo están obligadas a elaborar un análisis de calidad regulatoria, aplicable a las disposiciones de la ley, así como a las normas que rigen los procedimientos creados por la ley, para identificar, reducir y/o eliminar procedimientos administrativos innecesarios, irrazonables, desproporcionados o redundantes.
- b) Las entidades están obligadas a presentar su análisis al Comité Multisectorial de Calidad Regulatoria, presidido por el Presidente del Consejo de Ministros, para su aprobación y confirmación regulatoria.
- c) Se derogan las normas que no sean evaluadas o ratificadas.

### **Dimensiones**

Cubas y Heredia (2020) en su investigación mencionan las dimensiones dentro la simplificación administrativa, que a continuación se presentarán:

**Procesos de simplificación administrativa.** Maravi et al (2010) menciona que procesos de simplificación administrativa son “el conjunto de principios y acciones derivadas de estos que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública” (p. 33).

En este contexto, «la simplificación administrativa en nuestro país se formuló en el marco del desarrollo de trámites que pueden involucrar trámites administrativos o prestación de servicios por separado. En este sentido, una definición más restrictiva considera la simplificación administrativa como la eliminación de requisitos y trámites innecesarios en los trámites que realizan las empresas ante diversas entidades públicas».

**Incorporación de la tecnología de la información.** Rodríguez (2018) menciona que la incorporación de las Tecnologías de la Información ciertamente tiene efectos sobre la estructura organizacional de las organizaciones, el conocimiento que los diferentes actores tienen sobre la organización, el nivel de involucramiento, las relaciones de poder, el alcance, la jerarquía de poder o la verticalidad de la información.

**Modelo de atención al ciudadano.** Según el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior define al servicio de atención al ciudadano como punto principal para la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, el cual va a permitir consultar y ejecutar requerimientos demandados por los ciudadanos.

Según Toledo (2001) la atención al ciudadano como principio general administrativo como parte del proceso de simplificación administrativa, debe contemplar los siguientes aspectos:

**La integración y globalización:** Es importante tener una administración eficaz en un entorno competitivo, con acciones simples y precisas, con otras autoridades públicas coordinando acciones de manera transparente y eficiente.

**Las nuevas tecnologías son factor de simplificación:** Se convierten en una oportunidad para que las administraciones mejoren su relación con los ciudadanos y simplifiquen sus trámites.

***Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.*** Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2006) en su “Manual Metodológico para la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos” – TUPA, El fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa viene a incluir actividades como capacitación por medio de talleres los cuales repercuten en el conocimiento de los aspectos normativos relacionados con el proceso administrativo.

Entre los temas considerados están: percepción de la importancia del cambio, disposiciones específicas de procedimientos administrativos, simulación de casos, atención al cliente, etc.

### **3.3 Bases conceptuales**

- **Eficacia:** La medida en que se logran los objetivos establecidos. (INDES BID, 2000).
- **Eficiencia:** La medida en que los objetivos de la iniciativa se logran al menor costo posible. Es decir, usar menos recursos para lograr el mismo objetivo, o lograr más objetivos con los mismos o menos recursos. (INDES BID, 2000).
- **Interoperabilidad:** la capacidad de los sistemas de TIC y los procesos comerciales que soportan para intercambiar datos y permitir el intercambio de información y conocimientos. (PCM, 2019).
- **Entidad Pública:** Órgano con personería jurídica que comprende los niveles de Gobierno Nacional, Regional y Local, incluyendo organismos y sus respectivas jerarquías, establecidos o por establecerse. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).
- **El gobierno electrónico:** Es la innovación continua en la prestación de servicios públicos, la participación pública y gobernanza por medio de la transformación de las relaciones externas e internas mediante el uso de la tecnología de la información (TIC’s).(UNDESA, 2008).

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1 Ámbito**

Ojeda (2020), enfatiza que “una delimitación geográfica es dónde se desarrollara la investigación, en que unidad análisis y en qué área, en qué lugar geográfico. Se relaciona al objeto de estudio” (diapositiva 2).

Cuando se especifica el lugar en donde se realizará el estudio favorece a tener en claro a quiénes se investigarán.

Por ende, se afirma que el estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Huariaca el cual se encuentra ubicado en el Jirón 28 de Julio N° 123 Huariaca, Paso, Huánuco, Perú.

### **4.2 Tipo y nivel de investigación**

#### **4.2.1 Tipo de estudio**

En el ámbito científico se muestra la existencia de dos tipos de estudios: la básica y la aplicada.

Con base en Rodríguez (2011), considera que “la distinción clásica entre investigación básica e investigación aplicada, sugiere que el primer término sugiere su preocupación por la generación de nuevos conocimientos, mientras que el segundo apela al carácter inmediato y útil de sus hallazgos” (p. 58 y 59).

El hecho de conocer cómo el personal que trabaja dentro de la entidad pública de estudio es fundamental porque permite conocer los problemas exactos que se vienen presentando, es por ello, que el tipo de estudio fue APLICADA.

En tal sentido, conociendo los problemas se pudo otorgar sugerencias para que la entidad pueda aplicarlo y así mejore para el bien de sus trabajadores, ciudadanos y como para ella misma.

#### **4.2.2 Nivel de estudio**

Supo (2017), revela que “existen seis niveles por la profundidad el nivel exploratorio, descriptivo, relacional, explicativo, predictivo y aplicativo” (diapositiva 3).

Con respecto al nivel explicativo, Delgado y Cervantes (2010), describe que “va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; está dirigido a encontrar a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales” (p. 8 y 9).

Según lo mencionado en el párrafo anterior, el estudio tuvo un nivel EXPLICATIVO, ya que el estudio identifico que aspectos están influyendo a que se presente la problemática identificada dentro de la entidad.

De igual forma, al identificar las causas principales se pudo buscar soluciones que ayuden a mejorar a la entidad como a sus trabajadores.

### **4.3 Población y muestra**

#### **4.3.1 Descripción de la población**

Paitán, et al. (2018), destacan que la “población se puede definir como el conjunto de las unidades que contienen las características requeridas para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, hechos o fenómenos, que presentan características para la investigación” (p. 334).

Tal como Delgado y Cervantes (2010), agrega que “se llama universo a lo que comúnmente se conoce como población; la población es el universo de individuos definidos en la hipótesis” (p. 46).

Si bien los autores señalan que dentro de una investigación es fundamental delimitar a quiénes se estudiará, por ende, se trabajó con los que laboran dentro de la Municipalidad Distrital de Huariaca, siendo en total 69.

*Tabla 1*  
*Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca*

Trabajadores	Cantidad de trabajadores
Administrativos	43
Permanentes	7
Nombrados	19
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

Nota. Datos proporcionados por la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Huariaca. Elaboración: tesista.

#### **4.3.2 Muestra y método de muestreo**

Delgado y Cervantes (2010), afirman “el muestreo no probabilístico los sujetos que aparecen en la muestra son seleccionados a interés del investigador, este tipo de muestreo no permite generalizar los datos a la población” (p. 46).

Dicho con palabras de Vélchez (2017), alude que “la muestra por fines especiales son muestras por conveniencia, pero en las que se escoge a aquellos miembros que cumplan con criterios” (p. 21).

Una vez definida la sección anterior se pudo seleccionar la muestra definida, sin embargo, evaluando la cantidad de trabajadores que se mencionaron párrafos antes se puede observar que es menor a 100, entonces, se procedió a considerar a los 69 como la muestra seleccionada.

#### **4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión**

##### **A. Criterios de inclusión**

- ✓ Se consideraron a los funcionarios que forman parte de la plantilla de la Municipalidad Distrital de Huariaca y que manifestaron su disposición para participar en el estudio.
- ✓ Se incluyeron a los servidores que desempeñan sus labores en la Municipalidad Distrital de Huariaca, siempre

y cuando cuenten con una experiencia laboral mínima de 1 año en la entidad.

#### **B. Criterios de exclusión**

- ✓ Fueron excluidos aquellos funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huariaca que declinaron participar en el estudio.
- ✓ Se prescindió de los servidores públicos que tenían una antigüedad laboral inferior a 12 meses en la Municipalidad Distrital de Huariaca.

#### **4.4 Diseño de investigación**

Delgado y Cervantes (2010), consideran “el diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y contestar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado” (p. 44).

Como plantea Razo (2011), sugiere que las “investigaciones experimentales en estas investigaciones el diseño de los experimentos es a través de la formación de grupos experimentales donde se tiene la posibilidad de manipular la realidad a través del control de todas las variables (independientes, dependientes, extrañas, etcétera)” (p. 97).

Por otro lado, Ñaupás et al. (2018), proponen que “en los diseños de investigación no experimental se utilizan una serie de símbolos que tienen una denotación que es importante conocer para leer- los comprensivamente, M es la muestra, O es la observación y T es el tiempo” (p. 365).

Acorde a lo que señalan los autores y examinando las peculiaridades del estudio se pudo mencionar que fue NO EXPERIMENTAL, la razón principal es que no se controlaron ninguna variable porque solo se las analizaron en su estado normal, evitando así que se manipule o se llegara a ejercer alguna forma de control sobre ellas.

Por tanto, se tuvo:



Donde:

- $O_x$  = observaciones del gobierno electrónico
- $\longrightarrow$  = influencia entre  $O_x$  y  $O_y$ .
- $O_y$  = observaciones de la simplificación administrativa.

Lo fundamental del estudio fue identificar cómo el gobierno electrónico y simplificación administrativa vienen desarrollándose dentro de la Municipalidad Distrital de Huariaca, todo se pudo verificar con la encuesta que fue aplicada para los trabajadores de dicha entidad.

## 4.5 Técnicas e instrumentos

### 4.5.1 Técnicas

Razo (2011), sugiere “la encuesta es la información que se obtiene a través de cuestionarios y sondeos de opinión masiva, generalmente en anonimato, con el propósito de conocer comportamientos y conocer tendencias de los encuestados sobre el hecho o fenómeno a estudiar” (p. 119).

De acuerdo con Cervantes y Delgado (2010), indican “la encuesta consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador” (p. 47).

Se usaron lo siguiente:

1. Encuesta. Se considero para recopilar la data de los trabajadores de la entidad en estudio ya que luego de obtenerla se procedio a analizarla.
2. Pesquisa documental. Se requierio diversas fuentes que permitieron complementar los capítulos del estudio, esto se obtuvo de tesis, libro, artículos y revistas.

#### 4.5.2 Instrumentos

Delgado y Cervantes (2010), argumentan que “el instrumento puede entenderse como el dispositivo o conector que permite captar los datos que se obtendrán para, después de analizarlos, decidir si se acepta o rechaza la hipótesis de investigación” (p. 47).

Empleando las palabras de Razo (2011), agrega que “el cuestionario es la recolección de información que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, de opción múltiple, por rangos, etcétera” (p. 119).

Aquí vale la pena decir que fue el CUESTIONARIO lo que fue fundamental como uso del estudio, básicamente se pudo analizar cómo los que laboran dentro de la Municipalidad Distrital de Huariaca vienen ejecutando el gobierno electrónico y la simplificación administrativa dentro de sus funciones asignadas.

**4.5.2.1 Validación de instrumentos para la recolección de datos.** La presente investigación considero en su validación el instrumento del cuestionario mediante el criterio de jueces.

*Tabla 2*  
*Juicio mediante expertos*

<b>EXPERTOS</b>	<b>APLICABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>
Mg. Liliana Caballero Copara	APLICABLE
Mg. Liz Silene V. Cabrera Fabián	APLICABLE
Mg. María Isabel Lara Tapia	APLICABLE
Mg. Miguel B. Narvaez del Aguila	APLICABLE
Mg. Jhonny Alidghiery Tello Saldaña	APLICABLE

Lo que se obtuvo mediante el juicio de expertos es el valor promedio que se encuentra entre 3 y 4 puntos, lo que significa que pertenece a la escala de valores excelentes, por lo tanto, los instrumentos son aplicables.

#### 4.5.2.2 Confiabilidad de instrumentos para la recolección de datos.

La confiabilidad para el instrumento fue a través del Coeficiente de Alpha de Cronbach.

*Tabla 3*  
*Confiabilidad de los instrumentos*

INSTRUMENTO	TÉCNICA	RESULTADOS
Instrumento 1	Alpha de Cronbach	0.801
Instrumento 2	Alpha de Cronbach	0.931

El resultado que se generó del instrumento 1 es de 0.801, a comparación del instrumento 2 que resultó ser de 0.931, estos valores manifiestan que son superiores al límite del Coeficiente de Confiabilidad (0.60), por tal razón, permite calificar al cuestionario como adecuado.

#### 4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se evaluaron dos herramientas para procesar los datos, Microsoft Excel y SPSS vs. 25, las cuales permitieron generar gráficos y tablas de manera sencilla debido a su facilidad de uso. Sin embargo, al analizar los resultados obtenidos, se descubrió que mediante la sintetización se logró resumir únicamente la información relevante para dar a conocer la causalidad entre la variable independiente y la variable dependiente.

#### 4.7 Aspectos éticos

Con todo lo que se ha mencionado en las diversas secciones resulta importante señalar qué puntos hicieron que el estudio sea ético:

- Se respetó el documento base de investigación. Lo que se hizo como parte fundamental del estudio es aplicar de forma correcta todo lo que menciona y especifica el reglamento de pregrado, con el fin de elaborar un trabajo investigativo satisfactorio.

- Se respetó el formato de referencias bibliográficas. Resultó tener en claro qué formato se usó para citar correctamente, para lo cual, se utilizó el formato APA séptima edición.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

En el presente estudio se utilizaron herramientas para la recolección de datos de las variables independiente y dependiente, que son el Gobierno electrónico y la simplificación administrativa, respectivamente con el objetivo de determinar la correlación que existe entre estas dos variables.

Para el tratamiento estadístico y análisis de los resultados, fue necesario realizar la baremación de las variables en general, así como para cada una de sus dimensiones.

Para la variable "Gobierno Electrónico" se definió una escala de 3 niveles (bajo, medio, alto) en función de la presencia y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de la entidad pública, la accesibilidad y calidad de los servicios en línea para la ciudadanía, y el grado de integración y coordinación entre las diferentes áreas de la organización en el uso de estas tecnologías. A continuación, se describen cada una de los niveles para la variable gobierno electrónico:

- **Bajo nivel de implementación del gobierno electrónico (1):** La municipalidad no ha implementado ninguna iniciativa de gobierno electrónico o ha implementado muy pocas iniciativas que no tienen un impacto significativo en la gestión municipal.
- **Nivel medio de implementación del gobierno electrónico (2):** La municipalidad ha implementado algunas iniciativas de gobierno electrónico que han mejorado la eficiencia y la transparencia en algunos aspectos de la gestión municipal, pero aún queda trabajo por hacer para tener una implementación completa.
- **Alto nivel de implementación del gobierno electrónico (3):** La municipalidad ha implementado de manera efectiva y completa el gobierno electrónico, y se están realizando esfuerzos para mantener y mejorar continuamente.

Para la variable "Simplificación Administrativa" se definió una escala de 3 niveles (bajo, medio, alto) en función de la eficacia y eficiencia en los procesos administrativos de la entidad pública, la implementación de medidas para la reducción de trámites burocráticos, y el grado de satisfacción de los ciudadanos y usuarios en cuanto a la simplificación de los procedimientos y servicios. A continuación, se describen cada una de los niveles para la variable simplificación administrativa:

- **Bajo nivel de simplificación administrativa:** La implementación del gobierno electrónico en la municipalidad no ha tenido un impacto significativo en la simplificación de los trámites y procesos administrativos. Existe una falta de transparencia y acceso a la información por parte de los ciudadanos y una burocracia excesiva que dificulta el acceso a los servicios públicos.
- **Medio nivel de simplificación administrativa:** La implementación del gobierno electrónico en la municipalidad ha tenido cierto impacto en la simplificación de los trámites y procesos administrativos. Se han implementado algunas medidas de transparencia y acceso a la información, así como mejoras en los servicios públicos. Sin embargo, aún existen obstáculos burocráticos que dificultan la gestión eficiente y rápida de los procesos administrativos.
- **Alto nivel de simplificación administrativa:** La implementación del gobierno electrónico en la municipalidad ha tenido un impacto significativo en la simplificación de los trámites y procesos administrativos. Se ha logrado una mayor transparencia y acceso a la información, así como una reducción en la burocracia y en los tiempos de espera para la obtención de servicios públicos. Los procesos administrativos se han vuelto más eficientes y efectivos gracias a la implementación de tecnologías y sistemas de gestión adecuados.

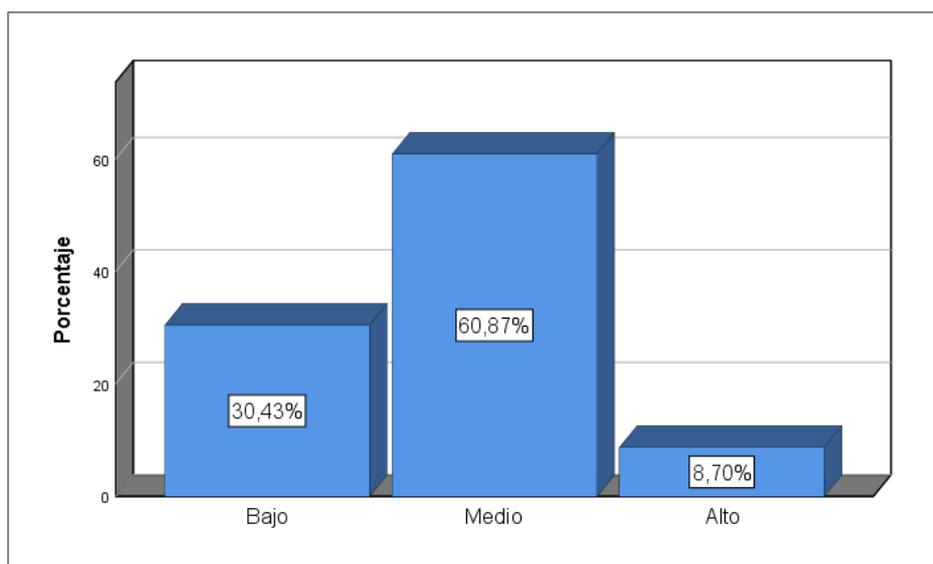
- **Variable:** Gobierno electrónico

*Tabla 4*  
*Evaluación del gobierno electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	30.4	30.4	30.4
Medio	42	60.9	60.9	91.3
Alto	6	8.7	8.7	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 1*  
*Evaluación del gobierno electrónico*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 4.

### **Interpretación y análisis**

La tabla 4 y figura 1 muestran que el 30.4% de los encuestados calificaron el nivel de gobierno electrónico como bajo, mientras que el 60.9% lo calificó como medio y solo el 8.7% lo calificó como alto. Además, podemos ver que el porcentaje acumulado de las respuestas válidas para el nivel bajo y medio es del 91.3%, lo que significa que la gran mayoría de los encuestados considera que el gobierno electrónico en general se encuentra en niveles bajos y medios.

Estos resultados sugieren que existe un espacio importante para mejorar el gobierno electrónico y aumentar su uso y efectividad en la población. Es importante destacar que, para lograr una implementación efectiva del gobierno electrónico, es fundamental tener en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios finales y garantizar la accesibilidad y usabilidad de los sistemas y servicios electrónicos del gobierno.

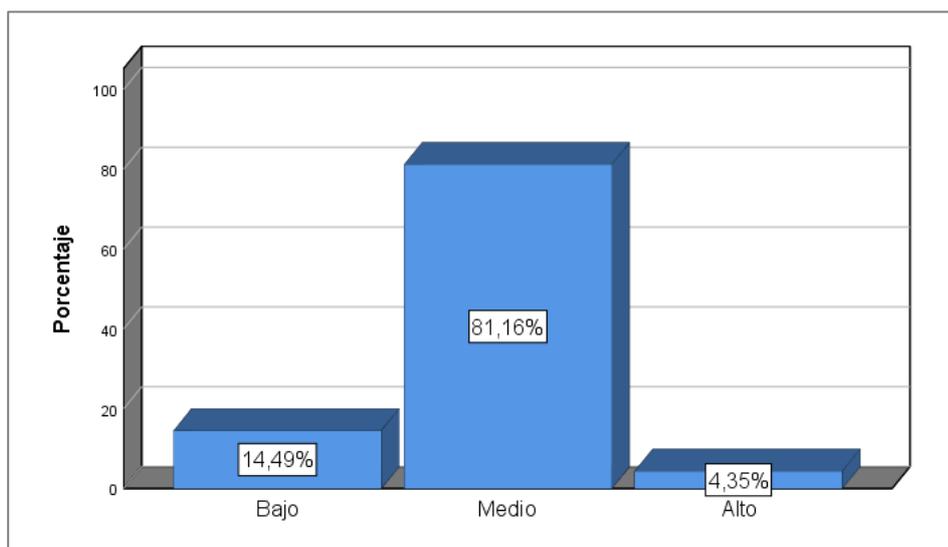
- **Dimensión:** Dimensión interna

*Tabla 5*  
*Evaluación de la dimensión interna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	14.5	14.5	14.5
Medio	56	81.2	81.2	95.7
Alto	3	4.3	4.3	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 2*  
*Evaluación de la dimensión interna*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 5.

### Interpretación y análisis

La tabla 5 y figura 2 muestran que el 14.5% de los encuestados calificaron la dimensión interna como baja, mientras que el 81.2% la calificó como media y solo el 4.3% la calificó como alta. Además, el porcentaje acumulado de las respuestas válidas para el nivel bajo y medio es del 95.7%, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados considera que la dimensión interna se encuentra en niveles bajos y medios.

Estos resultados indican que hay una oportunidad para mejorar la dimensión interna del gobierno electrónico, lo que puede mejorar la eficacia y eficiencia del gobierno en su conjunto. Es esencial que se tomen medidas para mejorar la transparencia y eficiencia en los procesos internos del gobierno y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los sistemas y servicios electrónicos del gobierno.

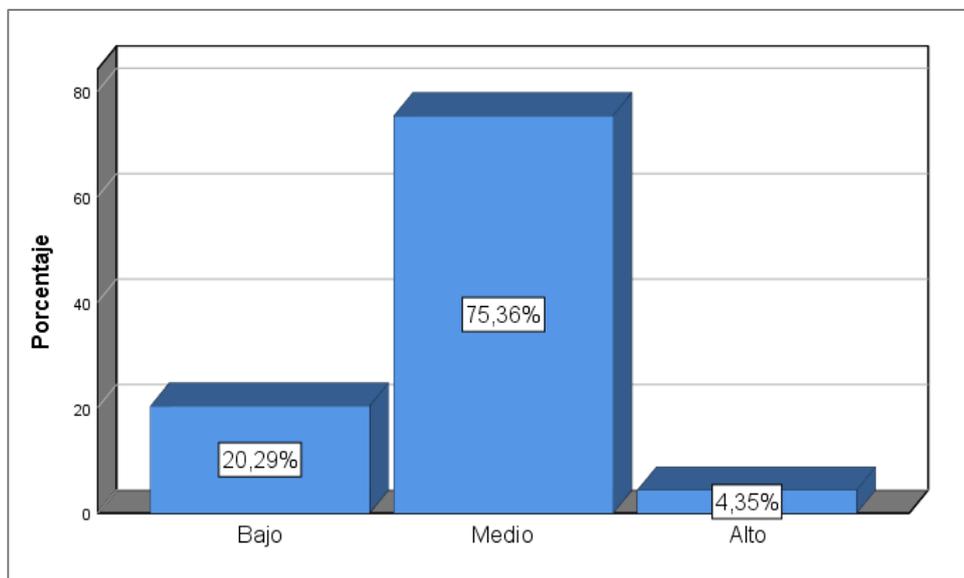
- **Dimensión:** Dimensión externa

*Tabla 6*  
*Evaluación de la dimensión externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	20.3	20.3	20.3
Medio	52	75.4	75.4	95.7
Alto	3	4.3	4.3	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 3*  
*Evaluación de la dimensión externa*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 6.

### **Interpretación y análisis**

La tabla 6 y la figura 3 muestran que el 20.3% de los encuestados calificaron la dimensión externa como baja, mientras que el 75.4% la calificó como media y solo el 4.3% la calificó como alta. Además, el porcentaje acumulado de las respuestas válidas para el nivel bajo y medio es del 95.7%, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados considera que la dimensión externa se encuentra en niveles bajos y medios.

Estos resultados muestran que hay una oportunidad para mejorar la dimensión externa del gobierno electrónico, lo que puede mejorar la accesibilidad, usabilidad y efectividad del gobierno en su interacción con los ciudadanos y otras partes interesadas. Es esencial que se tomen medidas para mejorar la accesibilidad y usabilidad de los sistemas y servicios electrónicos del gobierno, así como la efectividad en la interacción del gobierno con los ciudadanos y otras partes interesadas.

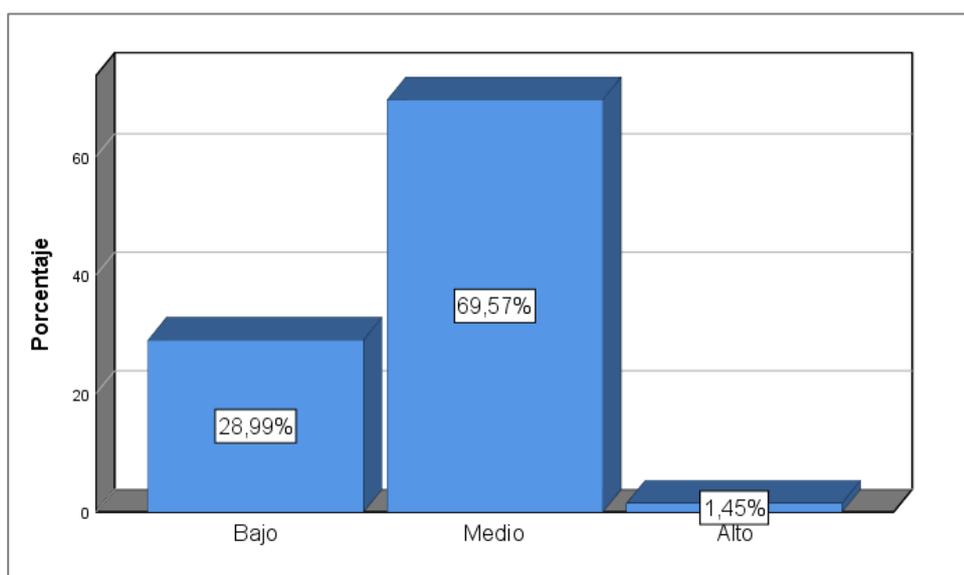
- **Dimensión:** Dimensión relacional

*Tabla 7*  
*Evaluación de la dimensión relacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	20	29.0	29.0	29.0
Medio	48	69.6	69.6	98.6
Alto	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 4*  
*Evaluación de la dimensión relacional*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 7.

### **Interpretación y análisis**

La tabla 7 y la figura 4 muestran que el 29.0% de los encuestados calificaron la dimensión relacional como baja, mientras que el 69.6% la calificó como media y solo el 1.4% la calificó como alta. Además, el porcentaje acumulado de las respuestas válidas para el nivel bajo y medio es del 98.6%, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados considera que la dimensión relacional se encuentra en niveles bajos y medios.

Estos resultados muestran que hay una oportunidad para mejorar la dimensión relacional del gobierno electrónico, lo que puede mejorar la colaboración y participación de los ciudadanos y otras partes interesadas en los procesos de toma de decisiones del gobierno. Es esencial que se tomen medidas para fomentar la participación ciudadana y la colaboración en los procesos de toma de decisiones del gobierno, así como mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

- **Dimensión:** Dimensión promocional

*Tabla 8*

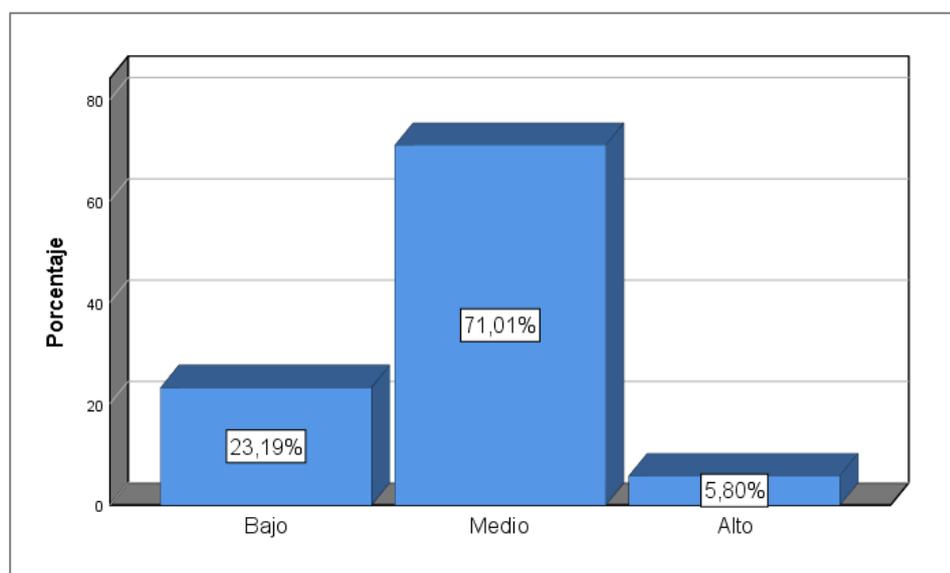
*Evaluación de la dimensión promocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	23.2	23.2	23.2
Medio	49	71.0	71.0	94.2
Alto	4	5.8	5.8	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 5*

*Evaluación de la dimensión promocional*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 8.

### Interpretación y análisis

La tabla 8 y la figura 5 muestran que el 23.2% de los encuestados calificaron la dimensión promocional como baja, mientras que el 71.0% la calificó como media y el 5.8% la calificó como alta. Además, el porcentaje acumulado de las respuestas válidas para el nivel bajo y medio es del 94.2%, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados considera que la dimensión promocional se encuentra en niveles bajos y medios.

Estos resultados indican que la dimensión promocional del gobierno electrónico puede mejorar en términos de difusión y promoción de los servicios gubernamentales y la información a los ciudadanos y otras partes interesadas. Es importante destacar que una dimensión promocional efectiva puede aumentar la conciencia y la comprensión de los ciudadanos y otras partes interesadas sobre los servicios gubernamentales y la información disponibles, lo que puede fomentar su participación y colaboración.

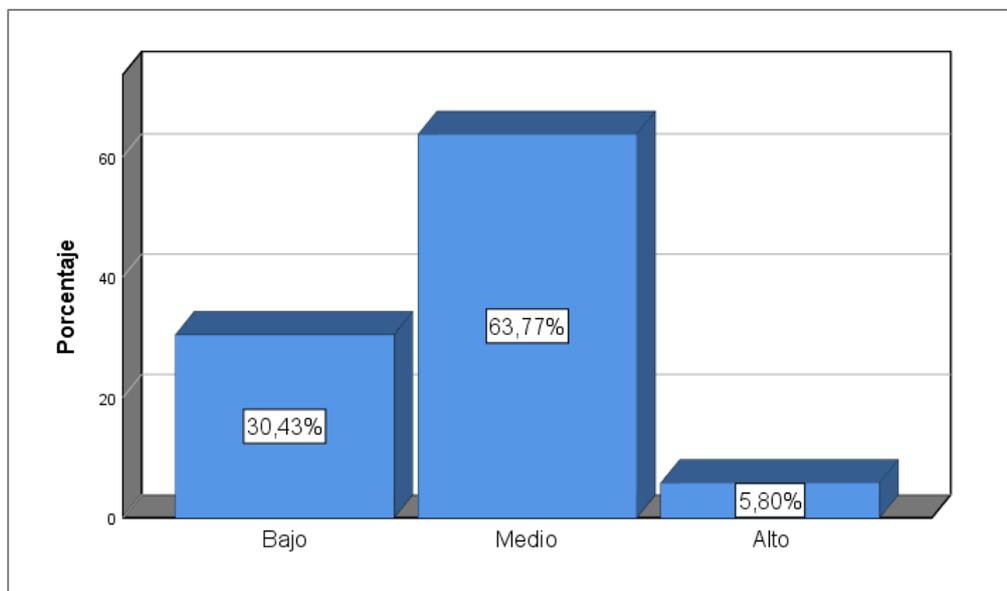
- **Variable:** Simplificación administrativa

*Tabla 9*  
*Evaluación de la variable Simplificación administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	30.4	30.4	30.4
Medio	44	63.8	63.8	94.2
Alto	4	5.8	5.8	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 6*  
*Evaluación de la dimensión Simplificación administrativa*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 9.

### **Interpretación y análisis**

La tabla 9 y la figura 6 muestran que el 30.4% de los encuestados calificaron la simplificación administrativa como baja, mientras que el 63.8% la calificó como media y el 5.8% la calificó como alta. Además, el porcentaje acumulado de las respuestas válidas para los niveles bajo y medio es del 94.2%, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados considera que la simplificación administrativa se encuentra en niveles bajos y medios.

Estos resultados indican que aún hay margen de mejora en cuanto a la simplificación administrativa en el gobierno electrónico. La simplificación administrativa se refiere a la simplificación y mejora de los procesos administrativos y servicios públicos, lo que puede mejorar la eficiencia y la eficacia de la administración pública y, por lo tanto, mejorar la satisfacción del usuario. Es importante destacar que una simplificación administrativa efectiva puede reducir la carga administrativa y mejorar la experiencia del usuario.

- **Dimensión:** Dimensión Procesos de simplificación administrativa

*Tabla 10*

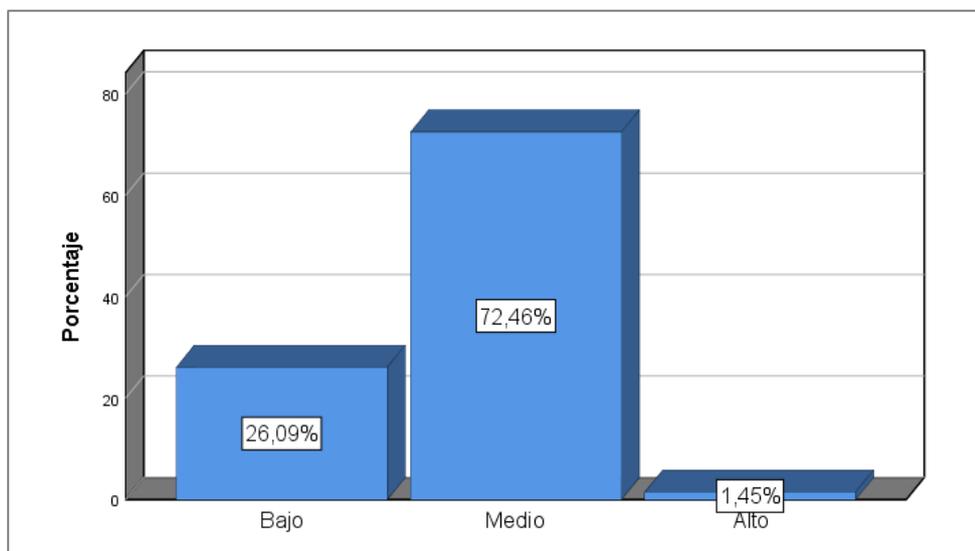
*Evaluación de la dimensión Procesos de simplificación administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	26.1	26.1	26.1
Medio	50	72.5	72.5	98.6
Alto	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 7*

*Evaluación de la dimensión Procesos de simplificación administrativa*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 10.

### **Interpretación y análisis**

La tabla 10 y la figura 7 muestran que el 26.1% de los encuestados calificaron la Dimensión Procesos de simplificación administrativa como baja, mientras que el 72.5% la calificó como media y el 1.4% la calificó como alta. Además, el porcentaje acumulado de las respuestas válidas para los niveles bajo y medio es del 98.6%, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados considera que la Dimensión Procesos de simplificación administrativa se encuentra en niveles bajos y medios.

Estos resultados indican que aún hay margen de mejora en cuanto a los procesos de simplificación administrativa en el gobierno electrónico. La simplificación administrativa implica la simplificación y mejora de los procesos administrativos y servicios públicos, lo que puede mejorar la eficiencia y la eficacia de la administración pública y, por lo tanto, mejorar la satisfacción del usuario. Los procesos de simplificación administrativa se refieren a los procesos utilizados para simplificar y mejorar los procesos administrativos y servicios públicos.

- **Dimensión:** Dimensión Incorporación de tecnologías de información

*Tabla 11*

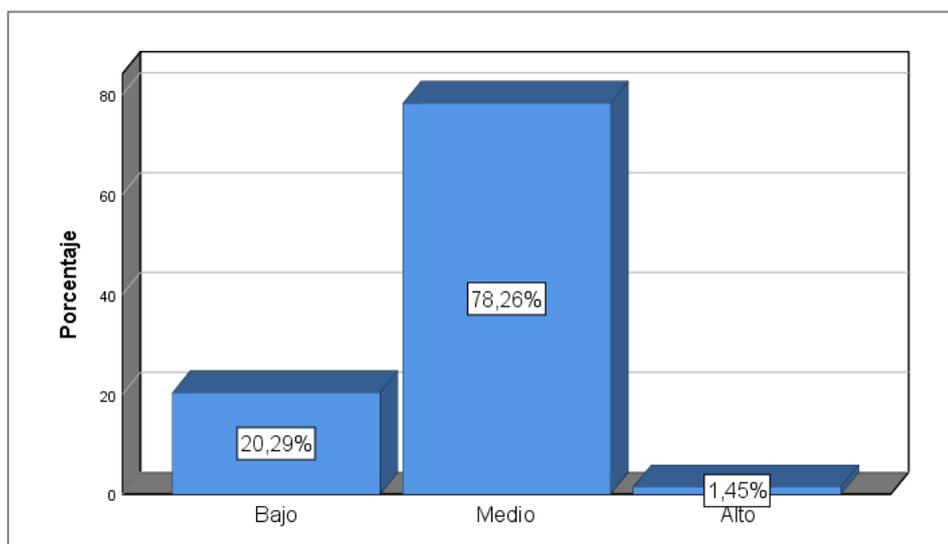
*Evaluación de la dimensión Incorporación de tecnologías de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	20.3	20.3	20.3
Medio	54	78.3	78.3	98.6
Alto	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 8*

*Evaluación de la dimensión Incorporación de tecnologías de información*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 11.

### Interpretación y análisis

La tabla 11 y figura 8 muestran que el 20.3% de los encuestados consideran que el nivel de incorporación de tecnologías de información es bajo, mientras que el 78.3% lo considera medio y solo el 1.4% lo considera alto. El porcentaje acumulado indica que casi el 99% de los encuestados considera que el nivel de incorporación de tecnologías de información es medio o bajo.

En términos prácticos, esto podría significar que se están utilizando tecnologías para ciertas tareas administrativas, pero aún existen procesos manuales que no se han automatizado, lo que podría generar ineficiencias en la gestión de la institución. También podría indicar que se necesitan más capacitaciones y recursos para mejorar el uso de las tecnologías existentes. Es importante que la institución evalúe su capacidad actual para la incorporación de tecnologías de información y realice un plan de acción para mejorar esta dimensión, de manera que pueda aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles y mejorar la eficiencia de sus procesos administrativos.

- **Dimensión:** Dimensión Modelo de atención al ciudadano

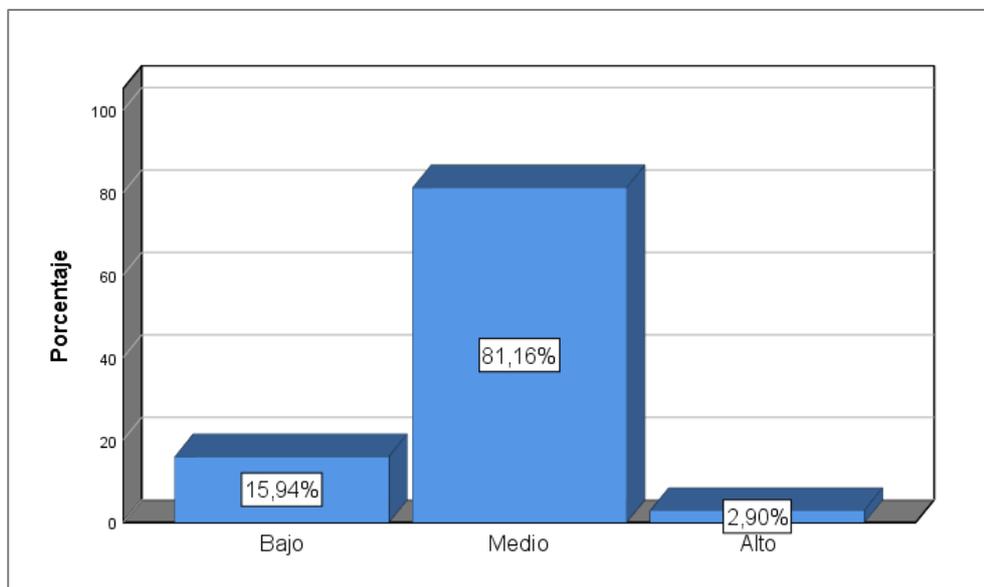
*Tabla 12*

*Evaluación de la dimensión Modelo de atención al ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	15.9	15.9	15.9
Medio	56	81.2	81.2	97.1
Alto	2	2.9	2.9	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 9*  
*Evaluación de la dimensión Modelo de atención al ciudadano*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 12.

### **Interpretación y análisis**

Según los resultados de la Tabla 12 y la figura 9, se observa que el 15.9% de los encuestados evaluaron esta dimensión como "Bajo", el 81.2% como "Medio" y el 2.9% como "Alto". Esto sugiere que la mayoría de los encuestados considera que el modelo de atención al ciudadano de la entidad evaluada está en un nivel medio. Es posible que se estén realizando algunas acciones para mejorar la atención al ciudadano, pero todavía hay aspectos a mejorar. Es importante destacar que solo el 2.9% de los encuestados evaluaron esta dimensión como "Alto", lo que indica que aún hay mucho margen de mejora en este aspecto.

Es necesario realizar un análisis más detallado para identificar los aspectos específicos que los encuestados consideran que deben mejorarse en el modelo de atención al ciudadano. De esta manera, se podrán implementar acciones concretas y eficaces para mejorar la calidad de la atención al ciudadano y, por ende, la satisfacción de los usuarios con los servicios de la entidad.

- **Dimensión:** Dimensión Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa

*Tabla 13*

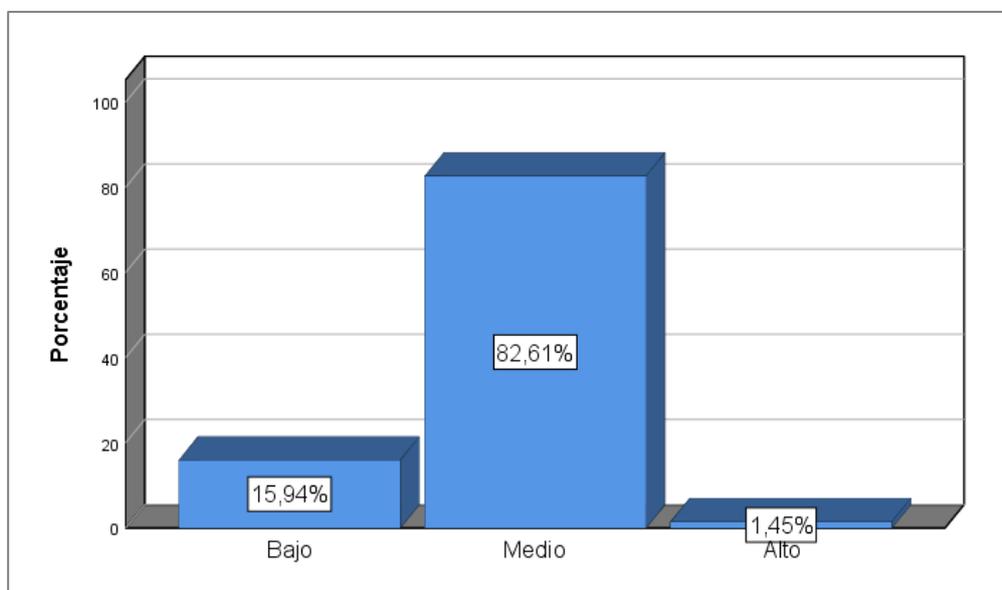
*Evaluación de la dimensión Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	15.9	15.9	15.9
Medio	57	82.6	82.6	98.6
Alto	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

*Nota.* Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos. Elaboración propia.

*Figura 10*

*Evaluación de la dimensión Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa*



*Nota.* Elaborado a partir de la tabla 13.

## Interpretación y análisis

La tabla 13 y la figura 10, muestra que, del total de los encuestados, el 15.9% consideró que el fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa fue "Bajo", el 82.6% lo calificó como "Medio" y solo el 1.4% lo calificó como "Alto". Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe un nivel medio de fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, lo que podría indicar que existen oportunidades para mejorar en este aspecto.

Es importante destacar que una mayor simplificación administrativa y una mejor incorporación de tecnologías de información podrían contribuir a fortalecer el proceso de simplificación administrativa. Además, el modelo de atención al ciudadano también juega un papel importante en este proceso, ya que si se mejora la atención y el servicio que se brinda a los ciudadanos, esto puede contribuir a aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos

## 5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de las hipótesis

### 5.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 14  
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.339	69	0.000	0.751	69	0.000
Simplificación administrativa	0.368	69	0.000	0.721	69	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos. Elaborado por tesista

### Análisis e interpretación

A causa de que la muestra de la presente investigación es de 69 trabajadores de la municipalidad y dicho valor es mayor a 50 datos, se elige la prueba de Kolmogorov-Smirnov para confirmar la normalidad de los datos. Y como se indican en la tabla 14 se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y 0.000 para

Gobierno electrónico y Simplificación administrativa respectivamente; siendo éstas menores a 0,05 (P-valúe), lo cual nos revela que los datos obtenidos no siguen una distribución normal, por lo que el método a utilizar para el contraste de hipótesis, en este caso, es la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

### 5.2.2 Prueba de hipótesis específica general

- **H<sub>0</sub>:** El gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>1</sub>:** El gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

*Tabla 15*  
*Prueba de hipótesis general*

		Gobierno electrónico	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	1.000	0,722**
			0.000
		69	69
	Simplificación administrativa	0,722**	1.000
		0.000	
		69	69

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

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos. Elaborado por tesista

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 15 queda demostrado que existe una correlación positiva alta de (0,722); así como también una significancia de 0,000 entre Gobierno electrónico y la Simplificación administrativa, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de ( $0.000 < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alternativa, por lo tanto se señala entonces que el gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

### 5.2.3 Prueba de hipótesis específica 1

- **H<sub>0</sub>**: La dimensión interna del gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>1</sub>**: La dimensión interna del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

*Tabla 16*  
*Prueba de hipótesis específica 1*

		Dimensión interna	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Dimensión interna	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,716**
		N	69
	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000
		N	69

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

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos. Elaborado por tesista

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 16 queda demostrado que existe una correlación positiva alta de (0,716); así como también una significancia de 0,000 entre la Dimensión interna del Gobierno electrónico y la Simplificación administrativa, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de  $(0.000 < 0.05)$ , se rechaza la hipótesis nula y

se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se señala entonces que la dimensión interna del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

#### 5.2.4 Prueba de hipótesis específica 2

- **H<sub>0</sub>**: La dimensión externa del gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>2</sub>**: La dimensión externa del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

*Tabla 17*  
*Prueba de hipótesis específica 2*

		Dimensión externa	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,764**
	Simplificación administrativa	N	69
		Coefficiente de correlación	0,764**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	69

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

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos. Elaborado por tesista

#### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 17 queda demostrado que existe una correlación positiva alta de (0,764); así como también una significancia de 0,000 entre la Dimensión externa del Gobierno electrónico y la Simplificación administrativa, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de  $(0.000 < 0.05)$ , se rechaza la hipótesis nula y

se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se señala entonces que la dimensión externa del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

### 5.2.5 Prueba de hipótesis específica 3

- **H<sub>0</sub>:** La dimensión relacional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>3</sub>:** La dimensión relacional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

*Tabla 18*  
*Prueba de hipótesis específica 3*

		Dimensión Relacional	Simplificación administrativa	
Rho de Spearman	Dimensión Relacional	Coefficiente de correlación	1.000	0,499**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	69	69
	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	0,499**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	69	69

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

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos. Elaborado por tesista

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 18 queda demostrado que existe una correlación positiva moderada de (0,499); así como también una significancia de 0,000 entre la Dimensión relacional del Gobierno electrónico y la Simplificación administrativa,

debido a que se obtuvo un nivel de significancia de ( $0.000 < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se señala entonces que la dimensión relacional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

#### 5.2.6 Prueba de hipótesis específica 4

- **H<sub>0</sub>**: La dimensión promocional del gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.
- **H<sub>4</sub>**: La dimensión promocional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

Tabla 19  
Prueba de hipótesis específica 4

		Dimensión Promocional	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Dimensión Promocional	1.000	0,597**
	Simplificación administrativa	0,597**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	69	69

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

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos. Elaborado por tesista

#### Análisis e interpretación

Según la tabla 19 queda demostrado que existe una correlación positiva moderada de (0,597); así como también una significancia de 0,000 entre la

Dimensión promocional del Gobierno electrónico y la Simplificación administrativa, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de ( $0.000 < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto se señala entonces que la dimensión promocional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

### **5.3 Discusión de resultados**

Los resultados de la presente investigación indican que existe una correlación positiva alta y significativa ( $p < 0,05$ ) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco en el 2022. Esto significa que la implementación efectiva de herramientas de gobierno electrónico está asociada con una simplificación de los procesos administrativos en la mencionada entidad pública.

Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco y otras entidades similares. En particular, sugieren que la implementación efectiva del gobierno electrónico puede mejorar significativamente la eficiencia y eficacia de los servicios públicos, lo que a su vez puede reducir los tiempos de respuesta a los ciudadanos y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

Además, la implementación del gobierno electrónico puede tener beneficios económicos, ya que puede reducir los costos asociados con la prestación de servicios públicos. Por ejemplo, la implementación de servicios electrónicos puede reducir los costos de impresión y distribución de documentos, así como también puede disminuir los costos asociados con la atención al cliente y el mantenimiento de registros.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la implementación del gobierno electrónico también puede presentar desafíos, como la necesidad de capacitar al personal en el uso de nuevas herramientas tecnológicas y la necesidad de garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los ciudadanos.

Barragán (2019) en su tesis de maestría, tuvo por objetivo poder determinar los principales factores que inciden en la adopción del Gobierno

Electrónico con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador. Los resultados de su estudio sugieren que el Gobierno Electrónico es una construcción política, social y organizativa que requiere de diversos factores, incluyendo la relación entre las TIC y las administraciones públicas.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de la presente investigación, donde se encontró una correlación positiva alta y significativa entre el Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco en el 2022. Esto sugiere que la implementación efectiva de herramientas de gobierno electrónico está asociada con una simplificación de los procesos administrativos en la entidad pública.

Por lo tanto, los hallazgos de ambos estudios apuntan a la importancia del Gobierno Electrónico como medio para mejorar la gestión pública, fomentar la transparencia y la participación ciudadana, y reducir los costos asociados con la prestación de servicios públicos. Sin embargo, ambos estudios también sugieren que la implementación del Gobierno Electrónico puede presentar desafíos, como la necesidad de capacitar al personal en el uso de nuevas herramientas tecnológicas y garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los ciudadanos.

El estudio de Rucoba (2019) también aborda la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, pero en un contexto diferente al de la presente investigación. Rucoba (2019) evaluó esta relación en la DGITDF del Ministerio de la Producción en Lima, mientras que la presente investigación se enfoca en la Municipalidad Distrital de Huariaca en Pasco. Además, Rucoba (2019) reportó una baja relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, lo cual contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se encontró una correlación positiva alta y significancia estadística entre ambas variables.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que las diferencias en los resultados pueden deberse a las particularidades de los contextos estudiados, las muestras utilizadas y las herramientas de medición empleadas. A pesar de esto, los hallazgos de ambos estudios pueden contribuir a la comprensión de la

relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en diferentes contextos y servir como base para futuras investigaciones.

Torres (2022), en su tesis de maestría, tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una entidad regional, en sus resultados encontró una relación significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una entidad regional en Apurímac, Perú, lo que apoya los resultados de nuestra investigación en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco. Torres (2022) encontró un coeficiente de correlación de 0.527, lo que sugiere una relación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Esto es consistente con los resultados de tu investigación, que también encontró una correlación positiva alta y una significancia estadística entre estas dos variables en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco. Ambas investigaciones respaldan la importancia del gobierno electrónico como factor clave para la simplificación administrativa en las entidades del sector público en Perú.

Por último, Simón (2018), en su tesis de maestría, quien tuvo como objetivo determinar cuáles de los factores del gobierno electrónico influyen en la gestión municipal distrital de Yanacancha para poder plantear un plan estratégico de gobierno electrónico. Los resultados mostraron que existe una influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha, la cual se sustenta en el valor estadístico de significancia del anova= 0.0496 ( $p < 0.05$ ).

En general, los resultados de su la presente investigación y de las otras investigaciones mencionadas sugieren que el gobierno electrónico puede ser una herramienta valiosa para mejorar la gestión pública y la eficiencia de los procesos administrativos en las entidades municipales de la región de Pasco. Esto puede contribuir a la mejora de los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos y a una mayor transparencia en la gestión pública.

#### **5.4 Aporte científico de la investigación**

La implementación efectiva del gobierno electrónico es un tema crítico para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos, lo que a su vez puede reducir los tiempos de respuesta a los ciudadanos y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. En este sentido, la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco, se ha enfocado en mejorar sus servicios a través de la implementación de herramientas de gobierno electrónico.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco en el 2022. Para lograr este objetivo, se utilizó la encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos para cada variable. Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva alta y significativa ( $p < 0,05$ ) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la mencionada entidad pública.

En particular, se encontró que la implementación efectiva de herramientas de gobierno electrónico está asociada con una simplificación de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para la gestión pública en la mencionada entidad pública y otras similares, ya que sugieren que la implementación efectiva del gobierno electrónico puede mejorar significativamente la eficiencia y eficacia de los servicios públicos.

En conclusión, esta investigación ha contribuido a la comprensión de cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco en el 2022. Los resultados obtenidos sugieren que la implementación efectiva del gobierno electrónico es esencial para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos en esta entidad pública y otras similares. Además, estos hallazgos pueden ser de utilidad para las autoridades y gestores públicos en la implementación de políticas y programas que fomenten la adopción del gobierno electrónico como medio para mejorar la gestión pública.

## CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general se concluye que mediante los resultados obtenidos se ha demostrado que existe una fuerte correlación positiva de 0,722 y una significancia de 0,000 entre el Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022. Al obtener un nivel de significancia inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede afirmar que el Gobierno Electrónico influye significativamente en la Simplificación Administrativa en esta municipalidad.
2. En relación al objetivo específico 1 se concluye que, mediante los resultados obtenidos, existe una fuerte correlación positiva de 0,716 y una significancia estadística de 0,000 entre la Dimensión Interna del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022. Al obtener un nivel de significancia inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que la Dimensión Interna del Gobierno Electrónico influye significativamente en la Simplificación Administrativa.
3. En relación al objetivo específico 2 se concluye que, mediante los resultados obtenidos, existe una correlación positiva alta de 0,764 y una significancia estadística de 0,000 entre la Dimensión Externa del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022. La obtención de un nivel de significancia inferior a 0,05 indica que se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que indica que la Dimensión Externa del Gobierno Electrónico influye significativamente en la Simplificación Administrativa.
4. En relación al objetivo específico 3 se concluye que, mediante los resultados obtenidos, existe una correlación positiva moderada de 0,499 y una significancia estadística de 0,000 entre la Dimensión Relacional del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022. Al obtener un nivel de significancia inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que la Dimensión Relacional

del Gobierno Electrónico influye significativamente en la Simplificación Administrativa en esta municipalidad.

5. En relación al objetivo específico 4 se concluye que, mediante los resultados obtenidos, existe una correlación positiva moderada de 0,597 y una significancia estadística de 0,000 entre la Dimensión Promocional del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022. Esto significa que la Dimensión Promocional del Gobierno Electrónico tiene una influencia significativa en la Simplificación Administrativa.

## SUGERENCIAS

1. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Huariaca, en base a los resultados mencionados:

- Continúe invirtiendo en tecnología y herramientas del Gobierno Electrónico para seguir mejorando la Simplificación Administrativa y brindar un mejor servicio a la comunidad.
- Siga evaluando y monitoreando los resultados de la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa para identificar posibles áreas de mejora y hacer ajustes en la estrategia en caso de ser necesario.
- Fomente la colaboración y el trabajo en equipo entre los trabajadores de la Municipalidad, ya que esto puede ayudar a mejorar la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa.
- Mejore la comunicación con la comunidad para informar sobre los beneficios y los cambios que se están implementando, y para recibir retroalimentación que permita ajustar y mejorar los procesos.
- Siga promoviendo la capacitación y el entrenamiento de los trabajadores de la Municipalidad en el uso de tecnologías y herramientas del Gobierno Electrónico, para mejorar sus habilidades y conocimientos en esta área.

En general, recomendaría a la Municipalidad Distrital de Huariaca que continúe trabajando en la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa, ya que se ha demostrado que tienen una influencia significativa en la mejora de los procesos administrativos y en la satisfacción de la comunidad con los servicios que se ofrecen.

2. Se recomienda a los gerentes de la Municipalidad Distrital de Huariaca, en base a los resultados mencionados:

- Sigam impulsando la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa como parte de la estrategia de mejora de los procesos administrativos.
- Asegúrense de que los trabajadores de la Municipalidad tengan las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar las herramientas del Gobierno Electrónico de manera efectiva y eficiente, y proporcionen oportunidades de capacitación y entrenamiento para ello.
- Evalúen y monitoreen constantemente los resultados de la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa, y utilicen esta información para identificar posibles áreas de mejora y hacer ajustes en la estrategia en caso de ser necesario.
- Fomenten la colaboración y el trabajo en equipo entre los trabajadores de la Municipalidad, y promuevan un ambiente laboral en el que se valore la innovación y la mejora continua.
- Asegúrense de que la comunicación con la comunidad sea clara y efectiva, y consideren la retroalimentación de los ciudadanos como una oportunidad para mejorar los procesos y servicios de la Municipalidad.

En general, recomendaría a los gerentes de la Municipalidad Distrital de Huariaca que continúen impulsando la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa, y que se aseguren de que los trabajadores estén capacitados y motivados para utilizar estas herramientas de manera efectiva. Asimismo, es importante que los gerentes estén abiertos a recibir feedback de la comunidad y que utilicen esta información para mejorar continuamente los procesos y servicios de la Municipalidad.

3. Se recomienda a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca, en base a los resultados mencionados:
  - Continúen actualizándose en el uso de herramientas tecnológicas y el Gobierno Electrónico, ya que se ha demostrado que su implementación influye significativamente en la Simplificación Administrativa.

- Participen activamente en los procesos de capacitación y entrenamiento ofrecidos por la Municipalidad, para mejorar sus habilidades y conocimientos en el uso de tecnología y herramientas del Gobierno Electrónico.
- Trabajen en equipo y colaboren en la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa, compartiendo ideas y estrategias que puedan ayudar a mejorar los procesos administrativos y brindar un mejor servicio a la comunidad.
- Estén abiertos al cambio y adaptables a las nuevas tecnologías y metodologías que se implementen, ya que esto ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia en su trabajo.
- Tengan una actitud proactiva y positiva hacia la implementación del Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa, ya que esto puede ser clave para el éxito de la implementación y para mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que ofrece la Municipalidad.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2021). *Factores críticos que influyen en la gestión de los proyectos de saneamiento del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento de la República del Perú* [Universidad Nacional de Ingeniería, Tesis doctoral]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Armas Urquiza, R., & de Armas Suárez, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. Recuperado de: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bravo Chávez, C. M. (2021). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay-Apurímac, 2020*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70626/Bravo\\_CC\\_M-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70626/Bravo_CC_M-SD.pdf?sequence=1)
- Chain, C. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. Repositorio UCV. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19910/chain\\_rc.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19910/chain_rc.pdf?sequence=1)
- Correa, M. R. (2018). *La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en las universidades: experiencias y prácticas*. *Tendencias pedagógicas*, (31), 275-288. Recuperado de: <https://doi.org/10.15366/tp2018.31.015>
- Cubas Salazar, L. L. (2020). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Recuperado de:

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>

Cueva Paredes, A. L. (2018). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano—caso: MAC Lima norte-2018*. Recuperado de: [https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/591/Cueva\\_Ana\\_tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Espinoza Berrospi, D. S. (2021). *Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018*. Recuperado de: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2372/1/T026\\_07518495\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2372/1/T026_07518495_M.pdf)

Guamán Tumbaco, 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.

Hérnandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A.D.C.V.

López Quispe, R. J. (2021). *Aplicación del decreto legislativo n° 1246 y su influencia en la simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Huancayo año 2018*. Recuperado de: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4221/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-L%20C3%93PEZ%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministros, P. D. C. (2011). *Metodología de simplificación administrativa*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Fecha de consulta, 21(12), 2016. Recuperado de: <https://www.sat.gob.pe/websitev9/Portals/0/Docs/Tramites/Ordenanzas/Normativa/Tupa/1.%20NormativaGeneral/1.3.%20Normativa%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa/2.%20Anexo%20D.S%20-007-2011-PCM.pdf?ver=2016-03-09-145228-627>

Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de la investigación* (Primera ed). <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=EARTH.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&e>

xpresion=mfn=022575%5Cnhttp://www.banrepultural.org/sites/default/files/manual\_de\_redaccion\_cientifica.pdf

Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (Segunda ed).

Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Quinta, Vol. 53, Issue 9). Ediciones de la U. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Ojeda (2020). *Ámbito [Diapositiva 2]. Material Facultad de Economía de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Asignatura Taller de Tesis II*

Pérez, E. (2016). *Prácticas para promover una ventanilla única de comercio exterior más sencilla: la facilitación del comercio a través de la simplificación en trámites*. [Tesis de Maestría, Centro de Investigación y Docencia Económicas]. Repositorio Institucional CIDE. Obtenido de <https://cide.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1011/530>

Ponce, H., & Marx, N. (2018). *Competencias del personal administrativo en el uso del SIAF y su influencia en la gestión pública, en la municipalidad provincial de Pasco y municipalidad distrital de Yanacancha-2016*. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/816/1/T026\\_80432801D.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/816/1/T026_80432801D.pdf)

REYES LOPEZ, M. R. (2018). *Propuestas para implementar la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano en la municipalidad de ventanilla 2017*. Recuperado de: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1051/1/REYES%20LOPEZ%20MIRLA%20RENE.pdf>

Rodríguez, A. (2011). *Guía de Investigación Científica. Lima-Perú: Fondo editorial: Universidad de Ciencias y Humanidades (UCH)*.

Rucoba Reategui, M. S. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba\\_RS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RS.pdf?sequence=1)

Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. Grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas.

- Simón Aylas, W. A. (2018). *Gobierno Electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco, 2016*. recuperado de: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Supo, J. (2017). *Portafolio de Aprendizaje Para la Docencia en Investigación Científica*. Lima: BIOESTADISTICO EIRL.
- Tinoco, J., & Velasquez, I. (2020). *Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC - 2019*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2042>
- Torres Bazan, R. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba\\_RMS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1)
- Vílchez, T. (2017). *Competencias digitales y el desarrollo profesional del personal docente de la I.E San Martín de Porres de Lurín 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.

# **A N E X O S**

### ANEXO 01: Matriz de consistencia

**TÍTULO: EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA, PASCO 2022**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>P<sub>G</sub>:</b> ¿Cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>P<sub>E1</sub>:</b> ¿Cómo la dimensión interna del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?</p> <p><b>P<sub>E2</sub>:</b> ¿Cómo la dimensión externa del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?</p> <p><b>P<sub>E3</sub>:</b> ¿Cómo la dimensión relacional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?</p>	<p><b>O<sub>G</sub>:</b> Determinar cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O<sub>E1</sub>:</b> Establecer como la dimensión interna del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022</p> <p><b>O<sub>E2</sub>:</b> Analizar como la dimensión externa del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>O<sub>E3</sub>:</b> Explicar como la dimensión relacional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p>	<p><b>H<sub>IG</sub>:</b> El gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> El gobierno electrónico no influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H<sub>E1</sub>:</b> La dimensión interna del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>H<sub>E2</sub>:</b> La dimensión externa del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la</p>	<b>VI:</b> Gobierno electrónico	Dimensión Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápida respuesta a tramites.</li> <li>• Menor tiempo de atención.</li> <li>• Descentralización de procesos.</li> <li>• Promoción de uso de las TIC y trámites en línea.</li> </ul>	<p><b>Nivel:</b> Explicativa <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal</p> <p style="text-align: center;">○ → ○</p> <p>Donde: O<sub>x</sub>= observaciones obtenidas de la variable: dirección estratégica</p> <p>O<sub>y</sub>= observaciones obtenidas de la variable: procesos administrativos</p> <p>→ = Incidencia de O<sub>x</sub> en O<sub>y</sub></p> <p><b>Población:</b> Conformada por 69 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> 69 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
				Dimensión Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento previo de las TIC.</li> <li>• Capacitaciones con respecto a herramientas tecnológicas.</li> <li>• Uso de canales informáticos.</li> <li>• Políticas de privacidad y seguridad de la información.</li> </ul>	
				Dimensión Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada implementación del Gobierno Electrónico.</li> <li>• Cambios y adecuaciones legales.</li> <li>• Referentes de Gobierno Electrónico.</li> <li>• Plataforma web de sugerencias y reclamaciones.</li> </ul>	
				Dimensión Promocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de estrategias.</li> <li>• Acceso a la información.</li> <li>• Promoción del uso del Gobierno Electrónico.</li> <li>• Simplificación administrativa</li> </ul>	
			<b>VD:</b> Simplificación administrativa	Procesos de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización de atención en función al tiempo de ingreso.</li> <li>• Priorización de atención en función al área que lo envía.</li> <li>• Estandarización de procesos y procedimientos.</li> </ul>	

<p><b>PE4:</b> ¿Cómo la dimensión promocional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022?</p>	<p><b>OE4:</b> Identificar como la dimensión promocional del gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p>	<p>municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>HE3:</b> La dimensión relacional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p> <p><b>HE4:</b> La dimensión promocional del gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de procedimientos administrativos.</li> </ul>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios</p>
			<p>Incorporación de tecnologías de información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de las tecnologías de la información y comunicación.</li> <li>• Consultas a paginas de otras instituciones.</li> <li>• Omisión de presentación de documentación física.</li> <li>• Uso de correo electrónico.</li> </ul>	
			<p>Modelo de atención al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones en atención al ciudadano.</li> <li>• Información a consultas de los ciudadanos.</li> <li>• Uso de mecanismos virtuales para obtener la información.</li> <li>• Disponibilidad de buzón de sugerencias y reclamaciones.</li> </ul>	
			<p>Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de cambios para mejora de procesos.</li> <li>• Acceso a los documentos de gestión administrativa.</li> <li>• Seguimiento de procedimientos administrativos.</li> </ul>	



## ANEXO 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA:

**TÍTULO:** EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA, PASCO 2022.

**OBJETIVO:** Determinar cómo el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2022.

**INVESTIGADOR:** BIHAI ARECHE FLORES

#### **Consentimiento / Participación voluntaria**

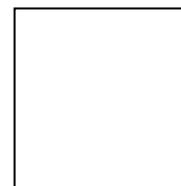
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_



### ANEXO 03: Instrumentos

#### INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA

**Instrucciones:** Estimado(a) colaborador (a) la presente es un cuestionario con fines académicos. El cuestionario tiene 16 preguntas para lo cual Ud. deberá marcar con un aspa según la escala de respuestas establecida, para cada pregunta hay cinco posibles opciones de respuesta. Lea atentamente cada una de estas alternativas y responda con la mayor objetividad. La información recibida de usted, será manejada de manera reservada y confidencial. Gracias por su colaboración.

**Datos generales del informante:**

**Sexo:** F ( ) M ( ) **Edad:**.....**Área laboral:**.....

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Interna</b>						
1	Estás de acuerdo con que existe rápida respuesta a tramites de los ciudadanos gracias a las TIC implementadas en la municipalidad.					
2	Estás de acuerdo con que los colaboradores brindan atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la municipalidad.					
3	Estás de acuerdo con que se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la municipalidad.					
4	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso de las TIC y trámites en línea.					
<b>Dimensión Externa</b>						
5	Estás de acuerdo con que los colaboradores de la municipalidad cuentan con conocimiento previo de las TIC.					
6	Estás de acuerdo con que la municipalidad brinda a sus colaboradores capacitaciones con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.					
7	Estás de acuerdo con que el uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la municipalidad.					
8	Estás de acuerdo con que en la municipalidad existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.					
<b>Dimensión Relacional</b>						
9	Estás de acuerdo con que la implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la municipalidad es adecuada.					
10	Estás de acuerdo con que fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la municipalidad para la implementación del Gobierno Electrónico.					
11	Estás de acuerdo con que el uso herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser tomadas como ejemplo por otras municipalidades.					
12	Estás de acuerdo con que existe una plataforma web de sugerencias y reclamaciones en la municipalidad que favorecen la participación ciudadana.					
<b>Dimensión Promocional</b>						

13	Estás de acuerdo con que la municipalidad ha implementado estrategias para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.				
14	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la municipalidad.				
15	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.				
16	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación administrativa en la municipalidad.				

### Calificación y Puntaje del Cuestionario

Baremación	Variable
	Gobierno electrónico
N° ítems	16
Puntaje mínimo	$16 * 1 = 16$
Puntaje máximo	$16 * 5 = 80$
Amplitud	$80 - 16 / 3 = 21.3 \approx 21$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	16 - 37
Medio (2)	38 - 58
Alto (3)	59 - 80

Baremación	Dimensión
	Dimensión interna
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

Baremación	Dimensión
	Dimensión externa
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

Baremación	Dimensión
	Dimensión Relacional
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

Baremación	Dimensión
	Dimensión Promocional
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

## INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA

**Instrucciones:** Estimado(a) colaborador (a) la presente es un cuestionario con fines académicos. El cuestionario tiene 16 preguntas para lo cual Ud. deberá marcar con un aspa según la escala de respuestas establecida, para cada pregunta hay cinco posibles opciones de respuesta. Lea atentamente cada una de estas alternativas y responda con la mayor objetividad. La información recibida de usted, será manejada de manera reservada y confidencial. Gracias por su colaboración.

### Datos generales del informante:

**Sexo:** F ( ) M ( ) **Edad:**.....**Área laboral:**.....

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b><i>Procesos de simplificación administrativa</i></b>						
1	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los trámites administrativos en función al tiempo de ingreso de los mismos.					
2	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los tramites en función al área que lo envía.					
3	En su área con qué frecuencia se estandariza los procesos y procedimientos de los trámites administrativos.					
4	En su área con qué frecuencia se actualiza los procedimientos administrativos en función a los ya existentes.					
<b><i>Incorporación de tecnologías de información</i></b>						
5	En su área con qué frecuencia se hace uso de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.					
6	En su área con qué frecuencia se realiza consultas a las páginas de otras instituciones para validar información presentadas por los ciudadanos.					
7	En su área con qué frecuencia se omite la presentación de documentación física cuya información está disponible en el internet.					
8	En su área con qué frecuencia se usa el correo electrónico para la presentación de documentos.					
<b><i>Modelo de atención al ciudadano</i></b>						
9	En su área con qué frecuencia participa en capacitaciones respecto a la atención al ciudadano.					
10	En su área con qué frecuencia los colaboradores están disponibles para brindar información a consultas de los ciudadanos.					
11	En su área con qué frecuencia se usa mecanismos virtuales para que los ciudadanos accedan a la información que necesitan.					
12	En su área con qué frecuencia está disponible el buzón de sugerencias y reclamaciones.					
<b><i>Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa</i></b>						
13	En su área con qué frecuencia se hace un diagnóstico de simplificación administrativa.					
14	En su área con qué frecuencia se implementa cambios necesarios para mejorar los procesos administrativos.					
15	En su área con qué frecuencia se tiene acceso a los documentos de gestión administrativa.					
16	En su área con qué frecuencia se sigue los procedimientos administrativos establecidos en los documentos de gestión.					

### Calificación y Puntaje del Cuestionario

Baremación	Variable
	Simplificación administrativa
N° ítems	16
Puntaje mínimo	$16 * 1 = 16$
Puntaje máximo	$16 * 5 = 80$
Amplitud	$80 - 16 / 3 = 21.3 \approx 21$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	16 - 37
Medio (2)	38 - 58
Alto (3)	59 - 80

Baremación	Dimensión
	Procesos de simplificación administrativa
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

Baremación	Dimensión
	Incorporación de tecnologías de información
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

Baremación	Dimensión
	Modelo de atención al ciudadano
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

Baremación	Dimensión
	Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 * 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 * 5 = 20$
Amplitud	$20 - 4 / 3 = 5.3 \approx 5$
<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>
Bajo (1)	4 - 9
Medio (2)	10 - 14
Alto (3)	15 - 20

## ANEXO 04: Formato de validación de los instrumentos por expertos

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nombre del experto: Liliana Caballero Copara Especialidad: Maestro en gestion publica

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Dimensión Interna</i>	Estás de acuerdo con que existe rápida respuesta a tramites de los ciudadanos gracias a las TIC implementadas en la municipalidad.	3	4	4	4
	Estás de acuerdo con que los colaboradores brindan atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la municipalidad.	3	3	3	3
	Estás de acuerdo con que se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso de las TIC y trámites en línea.	4	4	4	4
<i>Dimensión Externa</i>	Estás de acuerdo con que los colaboradores de la municipalidad cuentan con conocimiento previo de las TIC.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad brinda a sus colaboradores capacitaciones con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la municipalidad.	3	4	4	4
	Estás de acuerdo con que en la municipalidad existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	4	4	4	4
<i>Dimensión Relacional</i>	Estás de acuerdo con que la implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la municipalidad es adecuada.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la municipalidad para la implementación del Gobierno Electrónico.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser tomadas como ejemplo por otras municipalidades.	4	4	3	4
	Estás de acuerdo con que existe una plataforma web de sugerencias y reclamaciones en la municipalidad que favorecen la participación ciudadana.	4	4	4	4
<i>Dimensión Promocional</i>	Estás de acuerdo con que la municipalidad ha implementado estrategias para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	3	3	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación administrativa en la municipalidad.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )



**Firma y Sello**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**  
 Nombre del experto: Liliana Caballero Copara Especialidad: Maestro en gestion publica  
 “Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Procesos de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los trámites administrativos en función al tiempo de ingreso de los mismos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los tramites en función al área que lo envía.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se estandariza los procesos y procedimientos de los trámites administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se actualiza los procedimientos administrativos en función a los ya existentes.	4	4	4	4
<i>Incorporación de tecnologías de información</i>	En su área con qué frecuencia se hace uso de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se realiza consultas a las páginas de otras instituciones para validar información presentadas por los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se omite la presentación de documentación física cuya información está disponible en el internet.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa el correo electrónico para la presentación de documentos.	4	4	4	4
<i>Modelo de atención al ciudadano</i>	En su área con qué frecuencia participa en capacitaciones respecto a la atención al ciudadano.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia los colaboradores están disponibles para brindar información a consultas de los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa mecanismos virtuales para que los ciudadanos accedan a la información que necesitan.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia está disponible el buzón de sugerencias y reclamaciones.	4	4	4	4
<i>Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se hace un diagnóstico de simplificación administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se implementa cambios necesarios para mejorar los procesos administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se tiene acceso a los documentos de gestión administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se sigue los procedimientos administrativos establecidos en los documentos de gestión.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nombre del experto: Liz Silene V. Cabrera Fabián      Especialidad: Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Dimensión Interna</i>	Estás de acuerdo con que existe rápida respuesta a tramites de los ciudadanos gracias a las TIC implementadas en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que los colaboradores brindan atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la municipalidad.	3	4	4	4
	Estás de acuerdo con que se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso de las TIC y trámites en línea.	4	4	4	4
<i>Dimensión Externa</i>	Estás de acuerdo con que los colaboradores de la municipalidad cuentan con conocimiento previo de las TIC.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad brinda a sus colaboradores capacitaciones con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	4	3	3	4
	Estás de acuerdo con que el uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que en la municipalidad existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	4	4	4	4
<i>Dimensión Relacional</i>	Estás de acuerdo con que la implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la municipalidad es adecuada.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la municipalidad para la implementación del Gobierno Electrónico.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser tomadas como ejemplo por otras municipalidades.	3	4	4	3
	Estás de acuerdo con que existe una plataforma web de sugerencias y reclamaciones en la municipalidad que favorecen la participación ciudadana.	4	4	4	4
<i>Dimensión Promocional</i>	Estás de acuerdo con que la municipalidad ha implementado estrategias para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	3	3	3	3
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación administrativa en la municipalidad.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Nombre del experto: Liz Silene V. Cabrera Fabián      Especialidad: Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Procesos de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los trámites administrativos en función al tiempo de ingreso de los mismos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los tramites en función al área que lo envía.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se estandariza los procesos y procedimientos de los trámites administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se actualiza los procedimientos administrativos en función a los ya existentes.	4	4	4	3
<i>Incorporación de tecnologías de información</i>	En su área con qué frecuencia se hace uso de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se realiza consultas a las páginas de otras instituciones para validar información presentadas por los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se omite la presentación de documentación física cuya información está disponible en el internet.	3	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa el correo electrónico para la presentación de documentos.	4	3	4	4
<i>Modelo de atención al ciudadano</i>	En su área con qué frecuencia participa en capacitaciones respecto a la atención al ciudadano.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia los colaboradores están disponibles para brindar información a consultas de los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa mecanismos virtuales para que los ciudadanos accedan a la información que necesitan.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia está disponible el buzón de sugerencias y reclamaciones.	3	4	4	4
<i>Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se hace un diagnóstico de simplificación administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se implementa cambios necesarios para mejorar los procesos administrativos.	4	4	3	4
	En su área con qué frecuencia se tiene acceso a los documentos de gestión administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se sigue los procedimientos administrativos establecidos en los documentos de gestión.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nombre del experto: María Isabel Lara Tapia. Especialidad: Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Dimensión Interna</i>	Estás de acuerdo con que existe rápida respuesta a tramites de los ciudadanos gracias a las TIC implementadas en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que los colaboradores brindan atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso de las TIC y trámites en línea.	4	4	4	4
<i>Dimensión Externa</i>	Estás de acuerdo con que los colaboradores de la municipalidad cuentan con conocimiento previo de las TIC.	3	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad brinda a sus colaboradores capacitaciones con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la municipalidad.	4	3	4	4
	Estás de acuerdo con que en la municipalidad existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	4	4	4	4
<i>Dimensión Relacional</i>	Estás de acuerdo con que la implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la municipalidad es adecuada.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la municipalidad para la implementación del Gobierno Electrónico.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser tomadas como ejemplo por otras municipalidades.	4	4	4	3
	Estás de acuerdo con que existe una plataforma web de sugerencias y reclamaciones en la municipalidad que favorecen la participación ciudadana.	4	4	4	4
<i>Dimensión Promocional</i>	Estás de acuerdo con que la municipalidad ha implementado estrategias para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	3	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.	4	4	3	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación administrativa en la municipalidad.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Nombre del experto: María Isabel Lara Tapia. Especialidad: Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Procesos de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los trámites administrativos en función al tiempo de ingreso de los mismos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los tramites en función al área que lo envía.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se estandariza los procesos y procedimientos de los trámites administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se actualiza los procedimientos administrativos en función a los ya existentes.	4	4	4	4
<i>Incorporación de tecnologías de información</i>	En su área con qué frecuencia se hace uso de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se realiza consultas a las páginas de otras instituciones para validar información presentadas por los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se omite la presentación de documentación física cuya información está disponible en el internet.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa el correo electrónico para la presentación de documentos.	4	4	4	4
<i>Modelo de atención al ciudadano</i>	En su área con qué frecuencia participa en capacitaciones respecto a la atención al ciudadano.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia los colaboradores están disponibles para brindar información a consultas de los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa mecanismos virtuales para que los ciudadanos accedan a la información que necesitan.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia está disponible el buzón de sugerencias y reclamaciones.	4	4	4	4
<i>Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se hace un diagnóstico de simplificación administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se implementa cambios necesarios para mejorar los procesos administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se tiene acceso a los documentos de gestión administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se sigue los procedimientos administrativos establecidos en los documentos de gestión.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( ) NO (X)

  
**Firma y Sello**

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nombre del experto: Miguel B. Narvaez del Aguila      Especialidad: Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Dimensión Interna</i>	Estás de acuerdo con que existe rápida respuesta a tramites de los ciudadanos gracias a las TIC implementadas en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que los colaboradores brindan atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la municipalidad.	3	4	4	4
	Estás de acuerdo con que se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso de las TIC y trámites en línea.	4	4	4	4
<i>Dimensión Externa</i>	Estás de acuerdo con que los colaboradores de la municipalidad cuentan con conocimiento previo de las TIC.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad brinda a sus colaboradores capacitaciones con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la municipalidad.	4	3	3	3
	Estás de acuerdo con que en la municipalidad existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	4	4	4	4
<i>Dimensión Relacional</i>	Estás de acuerdo con que la implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la municipalidad es adecuada.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la municipalidad para la implementación del Gobierno Electrónico.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser tomadas como ejemplo por otras municipalidades.	3	4	4	4
	Estás de acuerdo con que existe una plataforma web de sugerencias y reclamaciones en la municipalidad que favorecen la participación ciudadana.	4	4	4	4
<i>Dimensión Promocional</i>	Estás de acuerdo con que la municipalidad ha implementado estrategias para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación administrativa en la municipalidad.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Nombre del experto: Miguel B. Narvaez del Aguila      Especialidad: Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

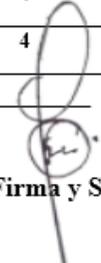
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Procesos de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los trámites administrativos en función al tiempo de ingreso de los mismos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los tramites en función al área que lo envía.	3	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se estandariza los procesos y procedimientos de los trámites administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se actualiza los procedimientos administrativos en función a los ya existentes.	4	4	3	4
<i>Incorporación de tecnologías de información</i>	En su área con qué frecuencia se hace uso de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se realiza consultas a las páginas de otras instituciones para validar información presentadas por los ciudadanos.	4	3	4	4
	En su área con qué frecuencia se omite la presentación de documentación física cuya información está disponible en el internet.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa el correo electrónico para la presentación de documentos.	4	4	4	4
<i>Modelo de atención al ciudadano</i>	En su área con qué frecuencia participa en capacitaciones respecto a la atención al ciudadano.	4	4	3	4
	En su área con qué frecuencia los colaboradores están disponibles para brindar información a consultas de los ciudadanos.	3	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa mecanismos virtuales para que los ciudadanos accedan a la información que necesitan.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia está disponible el buzón de sugerencias y reclamaciones.	4	4	4	4
<i>Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se hace un diagnóstico de simplificación administrativa.	4	4	3	4
	En su área con qué frecuencia se implementa cambios necesarios para mejorar los procesos administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se tiene acceso a los documentos de gestión administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se sigue los procedimientos administrativos establecidos en los documentos de gestión.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nombre del experto: Jhonny Alidghieri Tello Saldaña Especialidad: Especialidad: Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

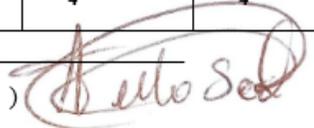
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Dimensión Interna</i>	Estás de acuerdo con que existe rápida respuesta a tramites de los ciudadanos gracias a las TIC implementadas en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que los colaboradores brindan atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso de las TIC y trámites en línea.	4	4	4	4
<i>Dimensión Externa</i>	Estás de acuerdo con que los colaboradores de la municipalidad cuentan con conocimiento previo de las TIC.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad brinda a sus colaboradores capacitaciones con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que en la municipalidad existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	4	4	4	4
<i>Dimensión Relacional</i>	Estás de acuerdo con que la implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la municipalidad es adecuada.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la municipalidad para la implementación del Gobierno Electrónico.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que el uso herramientas informáticas implementadas por la institución pueden ser tomadas como ejemplo por otras municipalidades.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que existe una plataforma web de sugerencias y reclamaciones en la municipalidad que favorecen la participación ciudadana.	4	4	4	4
<i>Dimensión Promocional</i>	Estás de acuerdo con que la municipalidad ha implementado estrategias para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la municipalidad.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la municipalidad promueve el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos.	4	4	4	4
	Estás de acuerdo con que la implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación administrativa en la municipalidad.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Jhonny Alidghery Tello Saldaña Especialidad: Especialidad: Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

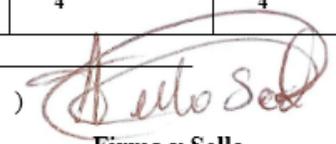
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<i>Procesos de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los trámites administrativos en función al tiempo de ingreso de los mismos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se prioriza la atención de los tramites en función al área que lo envía.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se estandariza los procesos y procedimientos de los trámites administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se actualiza los procedimientos administrativos en función a los ya existentes.	4	4	4	4
<i>Incorporación de tecnologías de información</i>	En su área con qué frecuencia se hace uso de las tecnologías de la información y comunicación disponibles.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se realiza consultas a las páginas de otras instituciones para validar información presentadas por los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se omite la presentación de documentación física cuya información está disponible en el internet.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa el correo electrónico para la presentación de documentos.	4	4	4	4
<i>Modelo de atención al ciudadano</i>	En su área con qué frecuencia participa en capacitaciones respecto a la atención al ciudadano.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia los colaboradores están disponibles para brindar información a consultas de los ciudadanos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se usa mecanismos virtuales para que los ciudadanos accedan a la información que necesitan.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia está disponible el buzón de sugerencias y reclamaciones.	4	4	4	4
<i>Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa</i>	En su área con qué frecuencia se hace un diagnóstico de simplificación administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se implementa cambios necesarios para mejorar los procesos administrativos.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se tiene acceso a los documentos de gestión administrativa.	4	4	4	4
	En su área con qué frecuencia se sigue los procedimientos administrativos establecidos en los documentos de gestión.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello

### ANEXO 05: Prueba piloto

N°	I T E M S GOBIERNO ELECTRÓNICO																TOTAL FILA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	62	
2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	70	
3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	73	
4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	61	
5	2	2	5	5	5	4	2	1	4	5	5	5	2	2	2	54	
6	2	4	5	3	2	2	3	2	4	5	3	3	2	4	3	50	
7	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	4	59	
8	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	69	
9	2	3	5	2	2	3	3	4	3	5	2	2	5	5	5	56	
10	4	4	5	4	4	4	3	1	4	5	4	4	4	4	4	62	
TOTAL COLUMNAS	34	38	45	38	35	37	38	33	40	45	38	38	39	40	37	41	616
PROMEDIO	3.4	3.8	4.5	3.8	3.5	3.7	3.8	3.3	4.0	4.5	3.8	3.8	3.9	4.0	3.7	4.1	62
Varianza	1.2	0.8	0.5	0.8	1.2	1.1	1.1	2.7	0.4	0.5	0.8	0.8	1.2	0.7	0.7	0.5	54.0444444

k	16
$\sum S_i^2$	15.1
$V^2$	60.7778

SECCIÓN 1	1.067
SECCIÓN 2	0.75137112
ABSOUTO	0.75137112

$\alpha$	0.801
----------	-------

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

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

N°	I T E M S SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA																TOTAL FILA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	61
2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	72
3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	74
4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	54
5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	70
6	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	4	5	3	2	2	60
7	2	3	5	2	4	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	54
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
9	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	3	5	2	2	3	42
10	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	66
TOTAL COLUMNAS	35	36	43	35	39	42	38	38	45	38	35	40	45	38	35	37	619
PROMEDIO	3.5	3.6	4.3	3.5	3.9	4.2	3.8	3.8	4.5	3.8	3.5	4.0	4.5	3.8	3.5	3.7	62
Varianza	0.7	0.9	0.9	1.8	0.5	0.8	0.6	0.8	0.5	0.8	1.2	0.4	0.5	0.8	1.2	1.1	96.9889

k	16
$\sum S_i^2$	13.8
V <sup>2</sup>	109

SECCIÓN 1	1.067
SECCIÓN 2	0.87308869
ABSOUTO	0.87308869

$\alpha$	0.931
----------	-------

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

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Bihai Areche Flores, nació el 29 de julio de 1992 en el distrito de Llata, provincia de Huamalíes en el departamento de Huánuco, cursó sus estudios primarios en la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado y sus estudios secundarios en la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado culminándolo en el 2008. En el 2010 ingresó a estudiar Ingeniería Civil en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en Huánuco, graduándose como Ingeniero Civil en el año 2016.

En el campo laboral, viene ejerciendo la Ingeniería Civil desde el 2016 y actualmente se desempeña como Residente de Obra para las contingencias de las I.E. Fe Alegría 23 y 24 – Subcontrato de Acondicionamiento para Módulos Nuevos.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 18:00 horas del día lunes 19 de febrero de 2024, se reunieron, los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

**Dr. Mario Salomon AGUILAR PARI**  
**Dr. Pedro David CORDOVA TRUJILLO**  
**Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES**

**PRESIDENTE**  
**SECRETARIO**  
**VOCAL**

Acreditados mediante Resolución N° 00467-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 06 de febrero del 2024, de la tesis titulada "EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA, PASCO 2022", con el asesoramiento de la Mg. Lourdes Lucila CESPEDES AGUIRRE, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el **Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social**.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación del maestrando, teniendo presente los siguientes criterios:

1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos del Maestrando	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretario	Vocal	
<b>Bihai ARECHE FLORES</b>	18	17	18	18

Obteniendo en consecuencia el maestrando **Bihai ARECHE FLORES** la nota de Dieciocho (18), equivalente a Muy Buena, por lo que se declara Aprobado.

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 78° del Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la UNHEVAL.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 19:40 horas del día Lunes 19 de Febrero de 2024, firmando en señal de conformidad.

  
 PRESIDENTE  
 DNI N° 29375947

  
 SECRETARIA  
 DNI N° 22465210

  
 VOCAL  
 DNI N° 20681625

Leyenda:  
 19 a 20: Excelente  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno  
 0 a 13: Deficiente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 053-2023-SOFTWARE  
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La que suscribe, emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el software TURNITIN, la cual reporta un **12%** de originalidad, correspondiente a **Bihai ARECHE FLORES**, de la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, de la tesis titulada: **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA, PASCO 2022**, considerado como asesora a la Mg. Lourdes Lucila CESPEDES AGUIRRE.

**DECLARANDO (APTO)**

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pillco Marca, 16 de noviembre de 2023.



**Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez**  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNHEVAL**

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA, PASCO 2022**

AUTOR

**BIHAI ARECHE FLORES**

RECuento DE PALABRAS

**15813 Words**

RECuento DE CARACTERES

**90548 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**68 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**322.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 16, 2023 9:37 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 16, 2023 9:38 AM GMT-5**

● **12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

⊖ **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado
Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)							
Facultad							
Escuela Profesional							
Carrera Profesional							
Grado que otorga							
Título que otorga							
Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)							
Facultad							
Nombre del programa							
Título que Otorga							
Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)							
Nombre del Programa de estudio	GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL						
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL						

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

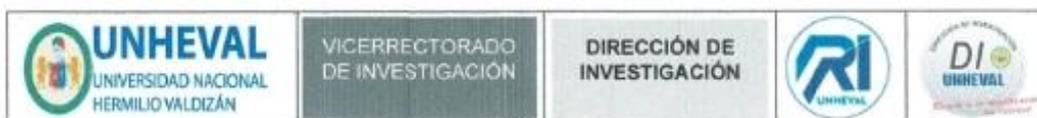
Apellidos y Nombres:	ARECHE FLORES BIHAI						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte	C.E.	Nro. de Celular:	944337126	
Nro. de Documento:	70493357				Correo Electrónico:	baf.1994@hotmail.com	
Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	Pasaporte	C.E.	Nro. de Celular:			
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		
Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	Pasaporte	C.E.	Nro. de Celular:			
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	CÉSPEDES ÁGUIRRE LOURDES LUCILA		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte
Nro. de documento:	08313575		
ORCID ID:	0000-0002-4358-8575		

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	AGUILAR PARI MARIO SALOMON
Secretario:	FABIAN FLORES FLORIAN GUALBERTO
Vocal:	CORDOVA TRUJILLO PEDRO DAVID
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


**5. Declaración Jurada:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
"EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIACA, PASCO 2022"
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la información en el Acta de Sustentación)</i>			2024
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros <i>(especifique modalidad)</i>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	GOBIERNO ELECTRÓNICO	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	DIMENSIÓN INTERNA E INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Período de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



#### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente, Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	ARECHE FLORES BIHAI	Huella Digital
DNI:	70493357	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 11/04/2024		

#### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Usar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibrí**, tamaño de fuente **09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildean si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.