UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023

Nieves Jimenez Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor Dra Vilma Valeriana Tapia Ccallo

JULIACA - PERÚ, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023

Nieves Jimenez Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

JULIACA – PERÚ, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023

Nieves Jimenez Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2024

Jimenez-Mamani, N. (2024). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Jimenez Mamani, Nieves.

TÍTULO: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (95 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000134-05/J54

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

PALABRAS CLAVE:

Administración pública, gobierno electrónico, simplificación administrativa, tecnologías información y comunicación- TICs.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Nieves Jimenez Mamani

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri
PRESIDENTE DE JURADO — Firma del presidente

Mg. Jaime Sucasaca Yanarico
JURADO — Firma del 2do miembro

Mg. Jaime Renee Chambilla Baylon
JURADO — Firma del 3er miembro

Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo
ASESOR — Firma del asesor

Nieves Jimenez Mamani

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AS...

Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:542934789

Fecha de entrega
23 dic 2025, 2:46 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
23 dic 2025, 2:51 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRIT....docx

Tamaño del archivo
18.2 MB

95 páginas

19.134 palabras

111.676 caracteres

Firmado digitalmente por CALSINA CALSINA BENITO PEPE FIR 01287364 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.12.2025 14:54:38 -05:00

10% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

7% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Firmado digitalmente por CALSINA CALSINA BENITO PEPE FIR 01287364 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.12.2025 14:55:00 -05:00

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, fuente inagotable de conocimiento y sabiduría, por ser mi guía y darme la fuerza necesaria para superar cada obstáculo en el camino y completar esta tesis

A mis queridos padres, Edgar Moises Jimenez y Matiasa Tecla Mamani, por ser mi ejemplo, mi inspiración y mi fuerza. Expreso mi gratitud por su cariño incondicional, su constante paciencia y su apoyo permanente en cada etapa de este proceso. Sus sacrificios, palabras de aliento y enseñanzas han sido el cimiento de todo lo que soy y de lo que he logrado. Este logro les pertenece tanto a ustedes como a mí, ya que, sin su guía y su confianza, nada de esto habría podido concretarse.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer sinceramente a la Universidad Nacional de Juliaca, por haber sido la piedra angular de mi desarrollo académico y por haberme proporcionado un entorno que me permitió desarrollarme tanto profesional como personalmente. Su apoyo y compromiso con la excelencia educativa han sido fundamentales para la realización de esta tesis. Agradezco a cada uno de los profesores y al equipo administrativo por su dedicación, guía y esfuerzo en proporcionar un entorno enriquecedor y motivador.

A la Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo, por brindarme su asesoría, así como su permanente apoyo y respaldo en el desarrollo de esta tesis. Su guía y compromiso resultaron decisivas para la finalización de este proyecto.

Al Ing. Flavio Maestry Zavala Arpi, por la orientación y el apoyo incondicional que me brindo en el proceso de mi investigación de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria 4

Agradecimiento 5

Índice de contenido 6

Indice de tablas 9

Índice de figuras 10

Índice de anexos 11

Resumen 12

Introducción 13

Capítulo I

Planteamiento del problema 17

1.1. Problema de investigación 17

1.2. Preguntas de investigación 18

1.2.1. Pregunta General 18

1.2.2. Preguntas Específicos 18

1.3. Objetivos de investigación 18

1.3.1. Objetivo General 18

1.3.2. Objetivos Específicos 18

1.4. Justificación 19

Capítulo II

Revisión de literatura 21

2.1. Antecedentes 21

2.1.1. Antecedentes Internacionales 21

2.1.2. Antecedentes Nacionales 22

2.1.3. Antecedentes Locales 23

2.2. Marco teórico 25

2.2.1. Modernización del estado 25

2.2.2. Gobierno electrónico 25

2.2.3. Tecnologías de información y comunicación (TICs) 26

2.2.4. Sistemas de información 27

2.2.5. Portal web 27

2.2.6. Tecnologías digitales 28

2.2.7. Valor público 28

2.2.8. Simplificación administrativa 28
2.2.9. Transparencia y acceso a la información 29
2.2.10. Procedimiento para acceder a la información pública 30
2.2.11. Información mínima que debe registrarse en los portales web de las 30
dependencias publicas 30
2.2.12. Transparencia económica y fiscal 32
2.3. Marco conceptual 33
2.3.1. Entorno electrónico digital 33
2.3.2. Portales institucionales 33
2.3.3. Servicio electrónico digital 33
2.3.4. Canal digital 34
2.3.5. Ciudadano digital 34
2.3.6. Gobernanza digital 34
2.3.7. Arquitectura digital 34
2.3.8. Acceso a la información pública 35
2.3.9. Transparencia activa 35
2.4. Hipótesis de investigación 35
2.4.1. Hipótesis general 35
2.4.2. Hipótesis específicas 35
2.5. Variables de investigación / categorias de análisis 36
2.5.1. Variable independiente 36
2.5.2. Variable dependiente 36
Capítulo III
Materiales y métodos 37
3.1. Diseño de investigación 37
3.1.1. Enfoque de la investigación 37
3.1.2. Tipo de investigación 37
3.1.3. Diseño de investigación 37
3.2. Ámbito de estudio 37
3.2.1. Ubicación geográfica 37
3.2.2. Contexto geográfico 38
3.2.3. Límites del distrito de Asillo 38
3.2.4. Creación histórica y política del distrito de Asillo 39
3.2.5. Demografía 40

3.3. Población y muestra 41
3.3.1. Población 41
3.3.2. Muestra 41
3.3.3. Muestreo 42
3.4. Recolección de datos 42
3.5. Análisis de datos 44
Capitulo IV
Resultados y discusión 45
4.1. Resultados de análisis descriptivos 45
4.2. Resultados de análisis inferenciales 53
4.3. Discusiones 57
Conclusiones 62
Recomendaciones 64
Referencias 66
Anexos 71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Informacion minima que debe estar en los portales web 31

Tabla 2 Poblacion censada por área, según departamento, provincia y distrito 2027 40

Tabla 3 Resultados de participantes por rango de edades con relación a la frecuencia de acceso de datos generales en el portal web 45

Tabla 4 Resultados de participantes por ocupación con relación a la eficiencia en trámites virtuales 46

Tabla 5 Resultados de participantes según su máximo grado alcanzado sobre rapidez y atención en trámites municipales 48

Tabla 6 Resultados de participantes por rango de edades con relación a la eficiencia reducción de costos en trámites municipales que hace que se logre la simplificación administrativa 49

Tabla 7 Resultados de participantes por ocupación con relación al beneficio al beneficio al usar las TICs para logra el gobierno electrónico 51

Tabla 8 Resultados de Correlación entre gobierno electrónico con la simplificación administrativa 53

Tabla 9 Resultados de Correlación entre portal web y redes sociales con la simplificación administrativa 54

Tabla 10 Resultados de Correlación entre sistema de mesa de partes virtual con la simplificación administrativa 55

Tabla 11 Resultados de Correlación entre la gestión interna de las TICs con la simplificación administrativa 56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de la provincia de Azángaro 39

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Lista de acrónimos y abreviaturas	71
Anexo 2.	Matriz de consistencia	72
Anexo 3.	Operacionalizacion de variables	73
Anexo 4.	Validación del instrumento realizado por el primer especialista	74
Anexo 5.	Validación del instrumento realizado por el segundo especialista	78
Anexo 6.	Validación del instrumento realizado por el tercer especialista	82
Anexo 7.	Procedimiento del cálculo del tamaño de muestra	86
Anexo 8.	Encuesta utilizada para la recolección de datos	87
Anexo 9.	Galería fotográfica del trabajo de campo	90
Anexo 10.	Base de datos de la aplicación de software Stata versión 17	94

RESUMEN

El gobierno electrónico es un proyecto global que utiliza las TIC's con el fin de prestar servicios, con el objetivo de mejorar las interacciones públicas y fomentar la innovación abierta, este ocupa un lugar cada vez más preponderante en el estudio de la administración pública. La investigación tuvo como propósito "determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023", Siendo la investigación de carácter básico, con un diseño no experimental, de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, de corte transversal; la muestra estuvo compuesta por 375 habitantes. Los datos se obtuvieron mediante la encuesta empleando como instrumento un cuestionario. El análisis tanto descriptivo como inferencial, se ejecutó a cabo utilizando el software Stata, versión 17. empleando la prueba de correlación de Spearman. Los resultados mostraron un (R) de 0,4762 mostrando una correlación positiva considerable del 47.62%, con un nivel de significancia de 0,000. Lo anterior evidenció que "existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa", rechazando la hipótesis nula (H0) y aceptando la hipótesis alterna (H1). En conclusión, se determinó que "el gobierno electrónico mantiene una relación significativa con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo".

Palabras clave: administración pública, gobierno electrónico, simplificación administrativa, tecnologías información y comunicación- TIC.

INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico ofrece una oportunidad para acceder de manera rápida y oportuna a los servicios públicos (Loaiza, 2022). No obstante, el desconocimiento de las herramientas tecnológicas, la complejidad de los portales institucionales y los problemas de conectividad convierten a la burocracia en una odisea para los ciudadanos. (Avellaneda, 2022).

La adopción de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se está volviendo esencial en la vida diaria de las personas en el siglo XXI (Jhonatan & Rusu, 2018). En ese sentido, los Estados asumen la responsabilidad de identificar y desarrollar de forma permanente mecanismos que permitan la adecuada incorporación de las TICs en sus procedimientos de gestión, con el propósito de garantizar prácticas administrativas más modernas, ágiles y eficientes. Esto contribuirá a lograr una mayor eficiencia, favorecerá una gestión más transparente y mejorará la prestación de servicios en el ámbito público, satisfaciendo así las necesidades y aspiraciones de la comunidad. Lo descrito constituye el soporte teórico y normativo (Gonzales, 2022)(Gonzales, 2022).

Asimismo, con el uso generalizado de Internet, los gobiernos de todo el mundo han adoptado servicios de gobierno electrónico, cuyo uso ha crecido rápidamente (Zhu et al., 2021). Cada política gubernamental debe considerar tanto la normativa como a las personas, para que los responsables de políticas puedan obtener información sobre el comportamiento de los ciudadanos al comprender sus actitudes hacia la adopción o no adopción de los servicios de gobierno electrónico (Iong & Phillips, 2023).

En ese sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2016) argumenta que las iniciativas de gobierno electrónico deben ser coordinadas por un organismo y unificadas en una sola política gubernamental. "Es indispensable asegurar la interoperabilidad y la interconectividad de los diversos sistemas y portales de información. Asimismo, los proyectos vinculados al gobierno digital y a la simplificación administrativa requieren articularse entre sí preferentemente en el marco de una política integral y someterse a procesos de consulta pública que garanticen transparencia y legitimidad.". No se deben digitalizar los servicios públicos ni los procedimientos

administrativos sin una previa evaluación de opciones para su simplificación (Atoche, 2023).

Según, Roseth et al. (2018), citando datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el Perú un trámite administrativo presenta una duración promedio de 8,6 horas, y únicamente el 29% logra resolverse en una sola interacción. Adicionalmente, menos del 5% de dichos trámites puede completarse de forma digital, situando al país en la segunda posición, después de Bolivia, entre las naciones de Latinoamérica con mayor tiempo de espera para la culminación de un procedimiento.

A inicios del año 2013 se aprobó la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) vigente hasta el 2021 (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013) en la cual establecieron los ejes transversales orientados a promover una intervención congruente y efectiva de las entidades públicas, en favor de la población y del progreso del país. Entre dichos ejes se encuentran el Gobierno electrónico, la articulación interinstitucional y el Gobierno Abierto. Posteriormente, en agosto de 2022, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) vigente hasta el 2030 (Decreto Supremo N.° 103-2022-PCM, 2022). Esta nueva política surgió del reconocimiento de que, hasta la fecha, las entidades públicas en diversos niveles mostraban una capacidad limitada de gobierno y gerencia, afectando negativamente la eficacia, eficiencia y transparencia en la provisión de bienes y servicios, lo que impactaba en la percepción ciudadana sobre la gestión pública, el desempeño del Estado e incluso el sistema democrático (Guzmán, 2021).

Aunque en el Perú existen normativas orientadas a la simplificación administrativa y al impulso del gobierno electrónico, su implementación efectiva ha sido limitada, lo que ha dado lugar a la persistencia de procedimientos burocráticos y no esenciales. Los trámites municipales no deberían ser obstáculos burocráticos, sino mecanismos que faciliten el flujo de información (R. Huamán, 2019).

La Municipalidad Distrital de Asillo ha implementado varios componentes del gobierno electrónico, como plataformas web, un sistema de información para el portal web, un sistema de mesa de partes virtual y el uso de redes sociales. Los funcionarios y servidores públicos gestionan internamente el uso de las TICs para ofrecer servicios que

anteriormente se brindaban de manera presencial, ahora disponibles de forma virtual gracias a la modernización (Sucapuca, 2023). En ese sentido, dentro del ámbito del gobierno local, la sola existencia de portales municipales resulta insuficiente; se requiere, además, establecer mecanismos de regulación que abarquen la administración, la organización institucional y los procedimientos de carácter legal y técnico. Esto implica ajustar las estructuras internas, métodos operativos, procesos y hábitos de gobierno para comprender plenamente la importancia de construir una ciudad inteligente y la relevancia de las tecnologías de la información y la comunicación en este proceso (Guzmán, 2021). Por lo tanto, esta investigación se enfoca en las opiniones de la ciudadanía. "El objetivo principal es determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023". En cuanto a los objetivos específicos, estos son: "Identificar la relación entre el acceso al portal web y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023"; "Identificar la relación entre el acceso al sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023"; "Identificar la relación entre la gestión interna del uso de TIC y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023".

Se sabe que la correcta utilización de la tecnología es esencial para garantizar que el usuario final experimente satisfacción al efectuar sus trámites de forma ágil y eficiente. En algunos casos, los gobiernos locales desarrollan estrategias y habilidades más eficaces, como la adopción ágil del gobierno electrónico, para lograr una simplificación administrativa más eficiente (Mondragon, 2022). En este contexto, el presente estudio busca soluciones para los numerosos procesos burocráticos que enfrentan los ciudadanos al realizar trámites en sus respectivas municipalidades. Además, el estudio permitirá a los funcionarios y/o servidores responsables de políticas comparar la efectividad de los servicios tradicionales presenciales con los servicios ofrecidos a través de canales electrónicos.

La presente investigación aborda de manera clara la "implementación del gobierno electrónico y su impacto en la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo". El Capítulo I se plantean el problema de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación, resaltando la relevancia de optimizar la gestión pública mediante las TICs. El Capítulo II revisión de la literatura y expone el marco

teórico relacionado con el gobierno electrónico, la gestión de las TICs y la simplificación administrativa. El Capítulo III expone de manera detallada los materiales y procedimientos aplicados, incluyendo el uso de la correlación de Spearman. El Capítulo IV presenta los resultados y la discusión, destacando la correlación entre el uso de plataformas digitales y la eficiencia administrativa. Finalmente, el Capítulo V destaca las conclusiones de la presente investigación y concluye con recomendaciones para mejorar la adopción del gobierno electrónico por funcionarios y ciudadanos, optimizando así la gestión pública.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los diferentes gobiernos del mundo, los procedimientos administrativos son complicados, demandan mucho tiempo, algunos repetitivos o no son necesarios, lo que representa mayor cantidad de recursos: monetarios, de tiempo, de personal, de energía, entre otros (Sánchez, 2023).

Asimismo, durante el periodo de cuarentena ocasionado por la pandemia de COVID-19, los ciudadanos se vieron impedidos de iniciar o gestionar procedimientos administrativos de manera presencial ante las entidades públicas, lo que afectó la adecuada prestación de servicios (Liu, 2024). Ante la posibilidad de una nueva cuarentena o cualquier otra situación que requiera reforzar las medidas de distanciamiento social, la Administración Pública debe estar suficientemente preparada para ofrecer una gestión electrónica adecuada (R. Huamán, 2019).

En la actualidad, la burocracia persiste en la mayoría de las entidades públicas. A pesar de la implementación de atributos del gobierno electrónico, como portales web, sistemas de mesa de partes y el uso de redes sociales, estos esfuerzos no han logrado reducir significativamente los tiempos de los procedimientos administrativos y las publicaciones respectivas (Cheng et al., 2023).

Del mismo modo, la integración de las TICs constituye un mecanismo altamente favorable para la optimización de procesos que, en la actualidad, generan demoras cuando los ciudadanos requieren resolver dudas vinculadas a un trámite en curso. El usuario final siempre busca una buena orientación por parte del personal del Estado, y esto solo se puede lograr capacitando de manera avanzada al personal que labora en cada entidad (Mondragon, 2022).

En ese sentido, el presente estudio se enfoca en encontrar soluciones a los procesos burocráticos que enfrentan los ciudadanos al realizar trámites en la Municipalidad Distrital de Asillo. Se busca identificar y abordar las barreras específicas que dificultan

la eficiencia administrativa, con el objetivo de simplificar y agilizar los procedimientos administrativos. Esto incluye evaluar la efectividad de las plataformas digitales actuales, mejorar la capacitación del personal en el uso de TIC, y proponer estrategias para integrar de manera más eficiente las tecnologías de gobierno electrónico en la gestión municipal.

1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Pregunta General

"¿Cuál es relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023?"

1.2.2. Preguntas Específicos

- "¿Cuál es relación entre el acceso al portal web y redes sociales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023?"
- "¿Cuál es relación entre el acceso al sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023?"
- "¿Cuál es relación entre la gestión interna de uso de TIC y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023?"

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

"Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Asillo, 2023."

1.3.2. Objetivos Específicos

- "Identificar la relación entre el acceso al portal web y redes sociales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023."

- “Identificar la relación entre el acceso al sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.”
- “Identificar la relación entre la gestión interna del uso de TIC y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.”

1.4. JUSTIFICACIÓN

El gobierno electrónico ha experimentado un desarrollo progresivo desde la década de los noventa consolidándose como un instrumento fundamental para que el Estado desarrolle su función de servicio a los ciudadanos. Es fundamental identificar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) como elementos de apoyo y no como un fin en sí mismas (Cardona, 2004). De esta manera, las TIC pueden contribuir al proceso de toma de decisiones de los gestores públicos, mejorando la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios.

Es por ello por lo que la presente investigación encuentra su justificación teórica en el análisis de la relación “entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa”, permitirá identificar prácticas ineficientes y áreas de mejora en la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Asillo. El uso de tecnologías de información puede promover un mayor interés en el sistema de gobierno electrónico y mejorar las relaciones entre ciudadanos y el Estado, subrayando la importancia de una gestión pública moderna y eficiente (Palma, 2017).

Asimismo, los hallazgos del estudio proporcionarán información valiosa para otras municipalidades que consideren implementar sistemas de gobierno electrónico o enfrenten desafíos similares. Además, contribuirán a la creación de instrumentos metodológicos basados en teorías existentes de las variables de estudio y la comprensión de los participantes, sirviendo como guía para futuros investigadores. Los resultados y conclusiones también funcionarán como antecedentes para investigaciones futuras con objetivos similares.

Por otro lado, la investigación también tiene una justificación práctica en la medida en que busca descubrir una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto

subrayará la relevancia de fortalecer de manera continua el sistema de gobierno electrónico para optimizar la labor administrativa, principalmente en términos de simplificación. Los resultados obtenidos servirán como base para implementar mejoras que potencien la eficiencia y efectividad de los servicios públicos municipales.

Desde una perspectiva social, esta investigación pretende mostrar los progresos alcanzados en la gestión municipal como resultado de la inversión pública orientada a la implementación del gobierno. El objetivo es identificar las deficiencias existentes en la atención y en el desempeño administrativo de los colaboradores, considerando la perspectiva de los usuarios. A partir de este diagnóstico, se plantearán estrategias de mejora orientadas a fortalecer la labor municipal y, en consecuencia, optimizar el servicio ofrecido a la ciudadanía.

Por último, la investigación proporcionará una base científica para la formulación de políticas públicas informadas, que promuevan la eficiencia administrativa y el uso efectivo de las TIC en el gobierno local. De esta manera, se podrá impactar positivamente en la calidad del servicio público y al incremento de la satisfacción ciudadana, lo que a su vez permitirá fortalecer la confianza en las instituciones públicas.

CAPÍTULO II
REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Iong y Phillips (2023), en su estudio "La transformación de la intención de comportamiento de los empleados públicos hacia la adopción de servicios de administración electrónica: Un estudio empírico", analizaron los elementos que inciden en la intención de los empleados públicos de adoptar funciones de administración electrónica. Basándose en la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) y estudios anteriores, realizaron diez entrevistas semiestructuradas en la Región Administrativa Especial de Macao. Además de los constructos principales de la TPB, identificaron la confianza y otros factores facilitadores y obstaculizadores. Los resultados destacaron la importancia de la percepción de los empleados públicos y del público hacia los servicios electrónicos, ofreciendo a los responsables políticos una visión completa para desarrollar intervenciones estratégicas y alineadas.

Jhonatan y Rusu (2018), realizaron una revisión sistemática de la literatura para evaluar el estado actual de la investigación en administración electrónica. A través de búsquedas en bases de datos especializadas, identificaron 19 artículos relevantes, destacando que los estudios empíricos con encuestas y cuestionarios predominan en la investigación, mientras que los estudios de caso son escasos. Concluyen que la falta de adopción de la gestión electrónica por parte de la ciudadanía es uno de los principales factores del fracaso de muchas iniciativas en este ámbito.

Thi et al. (2024), investigaron cómo la utilidad percibida del gobierno electrónico y la facilidad de uso percibida, elementos clave del modelo de aceptación de la tecnología, influyeron en la satisfacción de los usuarios, su deseo de participar en las redes sociales y la adopción de servicios de administración electrónica. Comprender la interacción entre estos factores determinantes, así como el uso de los medios sociales y la adopción de la administración electrónica, fue fundamental, especialmente en el contexto de los

esfuerzos por utilizar los medios sociales para fomentar una mayor participación ciudadana y una prestación de servicios eficiente por parte de los gobiernos de muchos países, incluido Vietnam. Este estudio contribuyó a la literatura investigando estas interacciones en un país emergente y formulando recomendaciones para mejorar la eficacia de la administración electrónica.

Matei y Chesaru (2015), en su investigación “Simplificación administrativa en el contexto de la crisis económica mundial. El caso de Rumanía”, analizaron cómo la crisis económica ha impuesto nuevos desafíos a las instituciones públicas de la Unión Europea (UE), obligándolas a reducir la "carga administrativa" mediante la gestión pública adaptativa. Su estudio evaluó las reformas en inversión pública, gasto, contratación, política fiscal, burocratización y apoyo empresarial en Rumanía. Utilizando análisis de documentos oficiales y datos de indicadores de mejora, concluyeron que la administración pública rumana ha implementado, en cierta medida, las directrices de la UE para reducir la carga administrativa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Huamán (2019), en su estudio “La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia”, analizó cómo el Estado de Emergencia en Perú por el COVID-19, al suspender trámites administrativos presenciales, afectó el derecho de los ciudadanos a respuestas oportunas. Concluyó que un Gobierno Electrónico robusto podría haber evitado estos problemas, siendo esencial para proteger derechos y optimizar la gestión pública en crisis. Además, resaltó la importancia de que la ciudadanía reconozca las ventajas tecnológicas y advirtió sobre la necesidad de actualizar y unificar las normativas digitales existentes.

Gonzales (2022), en su investigación titulada "Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Región Apurímac, Periodo 2019", exploró la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Este estudio cuantitativo, básico, descriptivo y no experimental, con un diseño transaccional correlacional, se basó en datos de 2019. La muestra consistió en 91 de los 138 colaboradores de la municipalidad, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencionado. Se utilizaron encuestas con cuestionarios específicos para

cada variable, validados por expertos y analizados con SPSS V25, mostrando alta fiabilidad según el Alfa de Cronbach. Usando el coeficiente de Spearman, se identificó una correlación positiva elevada (Rho = 0,750**) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, lo que permitió invalidar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de investigación con un 99% de confianza estadística.

Díaz (2024), en su investigación "Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital – Jaén" tuvo el objetivo de proponer un plan de gobierno electrónico para optimizar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Jaén. Se empleó una metodología básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, evaluó a 83 trabajadores y encontró que la simplificación administrativa es deficiente o está en una etapa inicial (48%), con solo un 19% en nivel logrado. Concluyó que es esencial implementar un gobierno electrónico conforme a lo señalado en el Decreto Supremo N.° 029-2021-PCM, la Ley N.° 27658 y el Decreto Legislativo N.° 1412, con el propósito de incrementar la optimización de los procesos administrativos a través de una coordinación estratégica entre los distintos sectores de la organización.

Avellaneda (2022), en su investigación "Gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de la municipalidad de Huancayo - 2022", buscó establecer la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa. Este estudio cuantitativo, correlacional y no experimental, incluyó a 108 transportistas. Los datos recolectados mediante cuestionarios fueron validados con el Alfa de Cronbach y analizados con SPSS versión 26. Considerando que la muestra careció de una distribución normal, se optó por la aplicación de pruebas no paramétricas, específicamente el (R). Los resultados evidenciaron una correlación directa de magnitud considerable (Rho = 0,664) y estadísticamente significativa (p = 0,000), lo que permite concluir que el gobierno digital mantiene una relación significativa con la simplificación administrativa.

2.1.3. Antecedentes Locales

Zela et al. (2023), llevaron a cabo una investigación orientada a "analizar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2023". Se aplicó un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación

no experimental y un nivel descriptivo-correlacional, utilizando una muestra conformada por 266 usuarios seleccionados aleatoriamente de una población de 138,912 habitantes. Utilizando encuestas y la prueba de Rho Spearman, encontraron una relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico (presencia, interacción, transacción, transformación) y la gestión administrativa. Concluyeron que, aunque el portal web municipal obtiene valoraciones de nivel regular, se evidencia una mejora progresiva en los servicios digitales, particularmente en lo referido a los procesos de interacción y transacción en línea.

Huanca et al. (2021), examinaron la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en 13 municipalidades provinciales de Puno, utilizando un enfoque cuantitativo y relacional. La muestra incluyó a 13 gerentes municipales y 680 usuarios. Los datos fueron recolectados mediante dos cuestionarios: el primero compuesto por 113 ítems y alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,873$, mientras que el segundo, basado en el modelo Servqual, integrado por 21 ítems (Alfa de Cronbach $\alpha = 0,931$). Los resultados evidenciaron que el 76,92% de los gobiernos locales se ubican en un nivel inicial de modernización, alcanzando en promedio únicamente un 23% de avance en dicho proceso. El departamento de Puno mostró el porcentaje más alto de progreso, alcanzando un 48%, en contraste con la provincia de Sandia, que alcanzó únicamente un 14%, constituyéndose en el menor progreso registrado. En relación con la calidad del servicio brindado, el 50,6% de los usuarios la evaluó como regular, destacando el distrito de Moho por alcanzar un nivel alto de calidad (43,75%), mientras que San Román obtuvo la calificación más baja (46,92%). La investigación concluyo que no se evidencia una correlación estadísticamente significativa entre el grado de innovación en la administración pública y mejora del servicio brindado al usuario en las municipalidades provinciales de Puno ($p > 0,05$).

Ramos (2022), en su investigación “Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021”, examinó la relación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en una muestra de 105 trabajadores municipales. Utilizó un diseño no experimental, correlacional, y aplicó cuestionarios de 28 y 27 ítems para medir gobierno electrónico y simplificación administrativa, respectivamente. Los datos fueron analizados con SPSS versión 25. Los resultados evidenciaron una relación elevada y estadísticamente relevante entre las

variables analizadas, obteniéndose un (R) de 0,864 y un valor p = 0,000, lo que evidencia una asociación sólida entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Modernización del estado

Una gestión pública moderna, según lo establecido en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) vigente hasta el 2030 se caracteriza por estar orientada hacia la obtención de resultados priorizando un enfoque centrado en las necesidades y expectativas del ciudadano. En este contexto, los funcionarios públicos, altamente capacitados y motivados, trabajan dentro del marco de políticas públicas de Estado, tanto a nivel nacional, regional como local, respetando las atribuciones correspondientes a cada esfera de gobierno(Presidencia del Consejo de Ministros y Secretaría de la Gestión Pública, 2022). Su objetivo es comprender las necesidades de los ciudadanos y organizar eficazmente los procesos de producción y soporte, con el propósito de transformar insumos en productos, tales como seguridad jurídica, normas, regulaciones y bienes o servicios públicos, que maximicen la satisfacción ciudadana (Huamán, 2019).

2.2.2. Gobierno electrónico

En los ámbitos comerciales, empresariales y de la gestión pública, la aplicación y adopción de las TICs se incrementan de manera constante, impulsadas mediante los beneficios sustanciales que ofrecen en la generación de valor, así como en la gestión de la información y el conocimiento.En el sector público, el uso de las TIC facilita una transformación gradual en la manera en que los ciudadanos interactúan con los gobiernos nacional, regional y local, mejorando la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos y promoviendo una mayor transparencia y participación ciudadana (Hinestrosa, 2010).

El gobierno electrónico hace referencia a la incorporación de tecnologías digitales dentro de las estrategias de modernización del sector público, orientadas a la generación de valor público. Se fundamenta en la existencia de una red de administración digital, integrado

por organismos del gobierno y organizaciones privadas sin fines de lucro, el sector empresarial, asociaciones de la sociedad civil y ciudadanos de forma individual. Este ecosistema facilita la producción y el acceso a datos, servicios y contenidos mediante interacciones eficientes con el gobierno, promoviendo una administración más accesible, transparente y eficaz (OECD, 2014).

Su propósito es optimizar la experiencia de interacción digital entre los diferentes actores en los procesos de solicitud y acceso a bienes y servicios, contribuyendo de esta manera a la simplificación de los procedimientos administrativos. La Administración Electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), especialmente Internet, por parte de los gobiernos para lograr una gestión más eficiente y efectiva (OECD, 2014).

La aceleración de la transformación digital en Perú, particularmente desde 2020, ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo social, el impulso de la actividad económica y el fortalecimiento de la credibilidad ciudadana hacia las instituciones públicas. La incorporación de herramientas digitales se ha transformado en un requisito indispensable, dado que aporta significativamente para promover mejoras en el bienestar social. En contraposición, la falta de implementación de estas tecnologías agrava las brechas sociales, aumentando las desigualdades y limitando el acceso equitativo a oportunidades y servicios (Huamán & Medina, 2022).

2.2.3. Tecnologías de información y comunicación (TICs)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que incluyen Internet, tecnologías y dispositivos móviles, así como herramientas de análisis de datos, juegan un papel fundamental en la mejora de la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital (Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Estas tecnologías facilitan el desarrollo de servicios y aplicaciones específicas para el ámbito del gobierno digital, contribuyendo a la eficiencia y efectividad de sus procesos y la interacción con los ciudadanos (Calay, 2020).

2.2.4. Sistemas de información

Se entiende por sistemas de información a estructuras integradas de componentes tecnológicos, humanos y organizacionales, con el fin de recolectar, gestionar, conservar y distribuir información, con el propósito de respaldar la toma de decisiones., así como la organización y control de las funciones internas de una institución. Estos sistemas utilizan tecnologías de la información para gestionar datos y facilitar la comunicación y el intercambio de información entre los diferentes actores involucrados (Roseth et al., 2018).

En el contexto de la Administración Electrónica, los sistemas de información juegan un papel crucial al utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), especialmente Internet, para mejorar la experiencia de interacción digital entre los ciudadanos y los gobiernos (Guo et al., 2023). Al simplificar los procedimientos administrativos, estos sistemas permiten una gestión más eficiente de solicitudes y la obtención de bienes y servicios, contribuyendo así a un gobierno más accesible y efectivo.

2.2.5. Portal web

En nuestro ordenamiento jurídico, existen normas que establecen la obligación de difundir información pública a través de diversos medios digitales, entre ellas portales web, institucionales, electrónicos, de Internet y de rendición de cuentas. (Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2011). Estas normativas buscan garantizar que la información pública esté accesible de manera abierta y eficiente, promoviendo así la transparencia, la responsabilidad en la transparencia y en la involucración de la ciudadanía en los procesos de gestión pública.

El portal de Internet, el portal web, el portal electrónico o el portal institucional, independientemente de la denominación utilizada, debe tener como principal finalidad servir como una herramienta electrónica para la transparencia de la gestión institucional (Jiang et al., 2024). Su objetivo es aproximar la gestión estatal a la ciudadanía y garantizar un acceso más ágil y efectivo a los servicios brindados por la institución. Toda información publicada en la página web institucional que no guarde relación directamente con su gestión será considerada de carácter secundario. En esencia, las páginas web de las instituciones estatales deben ser vistas prioritariamente como plataformas orientadas

a garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el marco de la gestión pública. (Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2011).

2.2.6. Tecnologías digitales

Las tecnologías digitales, que comprenden las TICs, engloban la utilización de Internet, dispositivos móviles y tecnologías portátiles, junto con herramientas para el análisis de datos. Estas tecnologías se utilizan para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenidos digitales, y son fundamentales para el desarrollo de servicios y aplicaciones digitales (OECD, 2014).

2.2.7. Valor público

Se considera valor público a los beneficios que la sociedad obtiene mediante resultado de la gestión del sector público, variando según la perspectiva de los actores involucrados. Incluye bienes y servicios que satisfacen las necesidades de los ciudadanos, opciones de producción que cumplen expectativas de justicia, equidad, eficiencia y eficacia, instituciones públicas bien organizadas que reflejan las preferencias de la ciudadanía, una distribución equitativa y eficiente de recursos, el uso legítimo de estos recursos para fines públicos, y la capacidad de innovación y adaptación a las preferencias cambiantes de la sociedad (OECD, 2014).

2.2.8. Simplificación administrativa

La simplificación administrativa se basa primordialmente en lo expuesto en el D.L. N° 1272 – Decreto Legislativo que modifica la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo (2017), el cual dispone modificar el marco normativo del procedimiento administrativo general a fin de simplificar, optimizar y eliminar procedimientos absurdos y que trabajan el correcto proceso, priorizando y fortaleciendo las acciones de fiscalización y sanción, incluyendo el mejoramiento de la capacidad operativa que permita la ejecución de las funciones. De igual modo, establece la emisión de normas orientadas a promover y

facilitar el desarrollo de actividades económicas, comerciales y junto con los servicios sociales proporcionados en los tres niveles gubernamentales, colocando como prioridad la optimización de los procedimientos administrativos vinculados con la gestión del patrimonio cultural. En consecuencia, se requiere la promulgación de normas generales y particulares enfocadas en estandarizar los mecanismos administrativos dentro de la gestión pública, con la finalidad de reducir tanto los requisitos como los tiempos establecidos.; De igual manera, se requiere implementar medidas orientadas a la eliminación de barreras burocráticas y autorizar mecanismos que permitan optimizar e incorporar mecanismos que favorezcan la eficiencia en los servicios proporcionados por los organismos estatales, orientado a reforzar las instituciones y elevar la calidad del servicio destinado a la ciudadanía.

Dentro del enfoque de gestión por procesos, se considera indispensable la continuidad de las acciones orientadas a la simplificación administrativa, en la medida que estas contribuyen al fortalecimiento en relación con la eficiencia, la calidad y la oportunidad de los trámites y servicios solicitados por la población frente a las entidades públicas. La simplificación de los procesos administrativos se orienta a suprimir barreras y costos innecesarios que limitan la eficiencia y el adecuado funcionamiento de la Administración Pública, facilitando así una gestión más efectiva y accesible para la sociedad (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2013).

2.2.9. Transparencia y acceso a la información

La transparencia y la accesibilidad a la información pública se consideran mecanismos esenciales para asegurar el cumplimiento del principio de transparencia y garantizar la mayor difusión en el ejercicio de la gestión pública. Un gobierno transparente facilita el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de los ciudadanos, al mismo tiempo que permite la fiscalización y el control sobre el cumplimiento adecuado de las obligaciones por parte de las entidades públicas (Defensoría del Pueblo, 2022). Esto refuerza la confianza ciudadana y promueve una gestión más responsable y abierta (Autoridad Nacional de Transparencia y Accceso a la Información Pública, 2021).

Las entidades gubernamentales regionales y municipales, comprendiendo tanto las provincias como los distritos, representan instancias fundamentales de coordinación y de

interacción directa con la población. Después del Gobierno nacional, estas entidades desempeñan un rol fundamental en la construcción de mecanismos de coordinación y en el fortalecimiento de la colaboración con los administrados. En conjunto, promueven la participación activa de los vecinos de cada circunscripción territorial, permitiéndoles involucrarse en la gestión pública, expresar sus intereses y ejercer una fiscalización que contribuya a mejorar su calidad de vida (ANTAIP, 2021).

2.2.10. Procedimiento para acceder a la información pública

La solicitud, la cual debe presentarse de forma clara y precisa, puede ser sometida por cualquier individuo o entidad legal, su información personal, incluyendo número de contacto y/o correo electrónico, y dirigida a la autoridad competente encargado de brindar la información o a través de los medios habilitados por la entidad. En caso de que el solicitante no haya incluido el nombre del funcionario responsable o lo haya hecho incorrectamente, corresponde a la entidad dirigir el pedido al funcionario adecuado para asegurar que la solicitud sea atendida de manera correcta (Defensoría del Pueblo, 2022).

2.2.11. Información mínima que debe registrarse en los portales web de las dependencias publicas

El artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806 especifica el tipo de información que debe ser publicada y puesta a disposición en los portales institucionales de las entidades públicas.

Tabla 1

Información mínima que debe estar en los portales web

Datos generales de la entidad	Información presupuestal	Adquisiciones de bienes y servicios	Actividades oficiales
• Disposiciones y comunicados. • Organización, organigrama, y procedimientos. • Marco legal y el Texto Único de Procedimientos Administrativos.	• Datos sobre los presupuestos ejecutados. • Proyectos de inversión • Partidas • Salariales y beneficios, remuneraciones. • Porcentaje de personas con discapacidad, su situación laboral, cargos y nivel remunerativo.	• Montos comprometidos. • Proveedores. • Cantidad y calidad de bienes y servicios.	• Desarrolladas o que desarrollarán los altos funcionarios: titulares y cargos del nivel subsiguiente.

Además, se debe publicar información relevante sobre las finanzas públicas, que debe incluir: i) el presupuesto, ii) los proyectos de inversión pública en ejecución, iii) la información del personal, iv) los datos del Registro de procesos de selección de contrataciones y adquisiciones, y v) los avances en los indicadores de desempeño establecidos en los planes estratégicos institucionales o en los indicadores aplicables (TUO Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019). Esta transparencia financiera es crucial para asegurar la eficiente presentación de informes de gestión y el manejo responsable de los recursos públicos

Asimismo, el artículo 8° del Reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública (2003) establece que el PTE debe incluir información adicional, entre la cual se considera lo siguiente:

- La información declarada por los funcionarios acerca de sus ingresos, bienes y rentas sujetos a esta obligación, junto con los datos referentes a las contrataciones de las entidades públicas y a los procesos de contratación administrativa.
- Control digital de visitas realizadas a las entidades públicas.
- Vínculos hacia distintos sistemas digitales de datos públicos, entre ellos INFObras.
- Las sugerencias emitidas en los informes de auditoría con el fin de mejorar la gestión del sector público, elaboradas por la Oficina de Control Institucional, junto con la evaluación de su cumplimiento.

Finalmente, mediante la Resolución Directoral Nº 11-2021 JUS/DGTAIPD, se aprobó el "Lineamiento para la implementación y actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la administración pública". Este lineamiento define un conjunto de disposiciones destinadas a garantizar la adecuada divulgación de información por parte de las instituciones de la administración pública, comprendiendo también a los gobiernos regionales y locales. Su propósito es garantizar una mayor transparencia y accesibilidad a los datos públicos, fortaleciendo con ello la transparencia en la gestión y la participación de la ciudadanía.

2.2.12. Transparencia económica y fiscal

La administración de los recursos públicos por parte de los gobiernos regionales y locales debe alinearse con las normas de transparencia y sostenibilidad fiscal. Estas normas son esenciales para generar confianza en la ciudadanía respecto al desempeño del Estado y para asegurar un manejo eficiente de los recursos (Rucoba, 2020). En el marco de la transparencia fiscal, se exige que ambos niveles de gobierno implementen portales en internet para la difusión de la información sobre sus finanzas públicas (Defensoría del Pueblo, 2022). En aquellos casos en que no sea posible establecer estos portales debido a limitaciones técnicas o presupuestales, la información fiscal y económica deberá publicarse periódicamente a través de otros medios de comunicación social, como murales de transparencia (Fragoso, 2015).

Por su parte, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) dispone de una plataforma de transparencia financiera, concebido como un sistema abierto que centraliza y pone a

disposición la información económica administrada por dicha entidad. Mediante este portal, los usuarios pueden consultar información acerca de los fondos transferidos por la administración nacional a los niveles de gobierno regional y local., incluyendo el grado de cumplimiento del presupuesto detallado. Esta herramienta promueve la transparencia y facilita el acceso a datos clave sobre la gestión financiera del Estado.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Entorno electrónico digital

Se refiere al ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales, generalmente interconectados a través de redes de datos o comunicación, como Internet, que facilitan y soportan los procesos, servicios, infraestructuras y la interacción entre personas (Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Este entorno digital permite la interconexión y colaboración eficiente, potenciando el acceso a información y el desarrollo de actividades en diversos sectores.

2.3.2. Portales institucionales

Los canales digitales son plataformas mediante las cuales las entidades públicas ponen a disposición información relativa a sus funciones y competencias, además de proporcionar detalles relacionados con los trámites y servicios que ofrecen, noticias, y cualquier otra información institucional de relevancia para la ciudadanía. Esta información es distinta de la que debe ser publicada específicamente en el Portal de Transparencia Estándar (Resolución Directoral Nº 11-2021 JUS/DGTAIPD, 2021).

2.3.3. Servicio electrónico digital

Se refiere a un servicio provisto total o parcialmente a través de Internet u otras redes equivalentes, caracterizado por su automatización, ausencia de presencialidad y el uso intensivo de tecnologías digitales (Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Este tipo de servicio facilita la elaboración y disponibilidad de datos e información, contribuyendo a la creación de valor público para los ciudadanos y la sociedad en su conjunto.

2.3.4. Canal digital

Es el canal de contacto digital que las entidades de la Administración Pública ponen a disposición de los ciudadanos y la población en general, con el fin de facilitar el acceso a información institucional y de trámites, así como permitir la realización y seguimiento de servicios digitales (Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Este canal incluye diversas plataformas como páginas web, sitios en línea, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles y otros medios digitales.

2.3.5. Ciudadano digital

Se refiere a la persona que utiliza tecnologías digitales y ejerce sus derechos y deberes dentro de un entorno digital seguro (Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Esta figura se caracteriza por su capacidad de interactuar de manera responsable y protegida en plataformas digitales, contribuyendo activamente en la sociedad digital y accediendo a servicios y contenidos en línea de forma segura.

2.3.6. Gobernanza digital

Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normativas que permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y la adopción de tecnologías digitales dentro de una organización (Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Este sistema garantiza una gestión eficiente y alineada con los objetivos estratégicos, promoviendo el aprovechamiento óptimo de las tecnologías para mejorar el desempeño y la competitividad organizacional.

2.3.7. Arquitectura digital

Se define como un conjunto de directrices y lineamientos que alinean componentes de información, gestión de datos, seguridad y tecnología, en concordancia con la misión y los objetivos estratégicos. Su objetivo es promover la colaboración, interoperabilidad, escalabilidad, seguridad y el uso optimizado de las tecnologías digitales, todo en un entorno de gobierno digital que impulsa una gestión más eficiente y efectiva (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

2.3.8. Acceso a la información pública

Se entiende por acceso a la información pública el derecho primordial, establecido en el artículo 2º, inciso 5 de la Constitución Política, que permite a cualquier ciudadano solicitar información a las entidades competentes, sin necesidad de justificar su petición. Asimismo, tiene el derecho de recibir dicha información dentro del plazo legal establecido, y de cubrir únicamente el costo asociado a su reproducción (Defensoría del Pueblo, 2022).

2.3.9. Transparencia activa

La transparencia activa implica la obligación de las entidades de la administración pública de divulgar proactivamente las actividades que llevan a cabo (Martins & Veiga, 2022). Este proceso se lleva a cabo mediante sitios web institucionales, murales de información, portales de transparencia oficiales u otros medios desarrollados específicamente con dicho fin. Esta práctica busca garantizar que la información relevante esté disponible de manera accesible para el público, promoviendo así la rendición de cuentas y la participación ciudadana (Defensoría del Pueblo, 2022).

2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis general

“El gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023. “

2.4.2. Hipótesis específicas

- “El acceso al portal web y redes sociales tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.”
- “El acceso al sistema de mesa de partes virtual tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.”

- “La gestión interna del uso de TICs tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.”

2.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORIAS DE ANÁLISIS

2.5.1. Variable independiente

Gobierno electrónico: Consiste en la implementación y aplicación de tecnologías digitales, especialmente Internet y sistemas de información, por parte de la MDA con el fin de optimizar la gestión pública. Incluye el desarrollo de plataformas y aplicaciones digitales que facilitan la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, así como la provisión de servicios públicos en línea.

2.5.2. Variable dependiente

Simplificación administrativa: Hace referencia al procedimiento de reducir la complejidad y los costos relacionado con los procedimientos administrativos y servicios públicos. Implica la eliminación de obstáculos y trámites innecesarios, con el objetivo de hacer más eficientes y accesibles las interacciones entre los ciudadanos y la administración pública, así como de optimizar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios ofrecidos en la municipalidad distrital de Asillo.

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque de la investigación

Con un enfoque cuantitativo, el cual se basa en la recolección de datos para probar la hipótesis propuesta, utilizando medición numérica y análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento y comprobar teorías (Hernandez et al., 2014).

3.1.2. Tipo de investigación

La investigación desarrollada es de tipo correlacional, puesto que busca analizar la relación existente entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

3.1.3. Diseño de investigación

El presente estudio presenta un diseño no experimental y de tipo transversal, de nivel explicativo y análisis estadístico mediante coeficientes de correlación de Spearman, sin establecer relaciones de causa-efecto directas.

3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación fue ejecutada en el distrito de Asillo, de la provincia de Azángaro, región Puno.

3.2.1. Ubicación geográfica

La Municipalidad Distrital de Asillo está ubicada en las coordenadas 14º47’34” S y 70º21’22” O, situado a una altura de 3,913 metros sobre el nivel del mar. Este distrito se sitúa al este de la provincia de Azángaro, dentro del sector norte del departamento de

Puno, al sur del territorio peruano. Con una superficie total de 392.38 km², Asillo presenta una densidad poblacional de 43.9 habitantes por km² (Sucapuca, 2023)

3.2.2. Contexto geográfico

De acuerdo con la categorización de las ocho regiones naturales del territorio peruano, Asillo se localiza en las regiones Suni y Puna con un rango altitudinal de 3,500 a 4,500 metros sobre el nivel del mar. Según el INEI, Asillo tiene una superficie de 392.38 km², lo que representa el 6.64% de la extensión territorial de la provincia de Azángaro, con una densidad poblacional de 43.9 habitantes por km² (Aguilar, 2021).

3.2.3. Límites del distrito de Asillo

El distrito de Asillo limita de la siguiente manera:

- Limita al norte con los distritos de Antauta, situado en la provincia de Melgar, y San Antón, perteneciente a la provincia de Azángaro.
- Limita al sur con el distrito de Tirapata y con la capital provincial de Azángaro.
- Limita al este con el distrito de San José, así como con la ciudad principal de la provincia de Azángaro.
- Limita al oeste con el distrito de Orurillo y con la ciudad principal de la provincia de Melgar, Ayaviri.

La provincia de Azángaro está compuesta por quince distritos: Azángaro, Achaya, Arapa, Asillo, Caminaca, Chupa, José Domingo Choquehuanca, Muñani, Potoni, Samán, Tirapata, Santiago de pupuja, San jose, San Antón y San juan de Salinas. El distrito de Asillo es el espacio geográfico objeto de investigación (Aguilar, 2021).

Figura 1

Mapa de la provincia de Azángaro

Nota. Municipalidad distrital de Asillo.

3.2.4. Creación histórica y política del distrito de Asillo

La creación del distrito de Asillo se realizó a través del Decreto Legislativo N.º 12103, emitido el 2 de mayo de 1854 durante el gobierno transitorio del presidente Ramón Castilla. Las lenguas predominantes en el distrito son el castellano y el quechua (Aguilar, 2021).

El distrito de Asillo, reconocido oficialmente el 2 de mayo de 1854, constituye una de las jurisdicciones más antiguas y se identifica como un territorio de vocación agrícola. A lo largo del período colonial y en los primeros años de la República, sus habitantes se destacaron por su firme compromiso con la defensa de la libertad. El distrito cuenta con un hermoso templo de estilo barroco, cuya fachada es una de las más bellas de la región de Puno.

3.2.5. Demografía

Según los Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas, el distrito de Asillo registra una población total de 14,484 habitantes, siendo 10,308 de ellos residentes del ámbito rural. y 4,176 en el medio urbano (Instituto Nacional de Estadistica e Informática, 2017). Se observa una tendencia migratoria hacia otras ciudades en comparación con el Censo de 2007, cuando el distrito tenía una población de 17,215 personas, con 13,989 residían en zonas rurales y 3,226 en áreas urbanas.

Tabla 2

Distribución de la población censada por departamento, provincia y distrito, 2017

RP	Sexo		Población	
	Hombre	Mujer	Total	%
DP	578 383	594 314	1,172,697	100
PA	52 950	57 442	110,392	9.41
DA	6 876	7 608	14,484	1.24

Nota. INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.

Según el tercer censo realizado a las Nativas comunidades realizado en 2017, el DA se integra dentro de las comunidades campesinas pertenecientes a la comunidad indígena ancestral, identificado con el código de ubicación geográfica 210204. Está integrado por diversas comunidades campesinas: Accopata, Corpa Accopata y Copa Condori; Jila, Jila Huancasayani, Jila Inampo, Jila Retiro y Jila San Jerónimo; Kalahuala y Kalahuala Camachi; además de Calapampa, Cantaria, Casa Blanca, Chaupi Ccollana, Chacocunca, Choquemoroco, Chuani San Antonio, Collana Santa Cruz, Chaupi Compuyo, Chillihuatira, , Choquepiña, , Chana, , Lacaycunca, Curani, Huanuhuata Isla, Ipacuña, Patacollana, Llacta Sillota, Machariri, Modelo, Ñaupapampa, Pacastiti, Puca Cancha, Pequecucho, Progreso, Vilque Pitiquita, , San Miguel, Sillota, Villapampa, Villa Chijtani, Turupampa, Quilca Villuyo, Retiro, San Cristóbal de Chana Pampa y Anoravi.

Además, el DA está conformado por 5 centros poblados: Progreso, Pacastiti, Posoconi Ñaupapampa, y Sillota (Aguilar, 2021).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del año 2017, el distrito de Asillo registra una población total de 14,484 habitantes. Esta cifra refleja la dinámica demográfica de la municipalidad distrital y proporciona una base para la planificación y gestión de servicios públicos y recursos en la región de Puno.

3.3.2. Muestra

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

Donde:

n= corresponde al tamaño de muestra requerido.
N = representa el total de la población o universo analizado.
Z = representa el valor estadístico correspondiente al nivel de confianza (NC).
e = corresponde al margen máximo de desviación en la estimación que se acepta en el estudio.
p = representa la posibilidad de que el evento suceda.
q= (1-p) = corresponde a la probabilidad de que el evento analizado no se presente.

Datos:

N: 14,484
P=0.5
q=0.5
e=0.05
Z=1.959

$$n = \frac{14{,}484x(1.959)^2x0.5x0.5}{(0.05)^2x(14{,}484-1)+(1.959)^2x0.5x0.5} = 375 \text{ hab.} \qquad \textit{Ec. 2}$$

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), el distrito de Asillo cuenta con una población total de 14,484 habitantes. Al aplicar la fórmula correspondiente al cálculo del tamaño muestral para poblaciones infinitas, el tamaño de la muestra necesario para realizar un estudio representativo sería de aproximadamente 365 habitantes. Este cálculo permite obtener estimaciones precisas y confiables para realizar análisis y estudios sobre la población del distrito.

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo utilizado en este estudio fue no probabilístico, por lo que los integrantes de la población no contaron con una posibilidad conocida de ser escogidos. Este enfoque se basa en el juicio del investigador o en criterios de conveniencia, y no siempre permite generalizar los resultados a toda la población, ya que no se basa en el azar.

En particular, se empleó un muestreo por juicio del investigador. Se seleccionaron participantes con características específicas relacionadas con el uso de las herramientas de gobierno electrónico. Para el proceso de recolección de datos, se aplicó un cuestionario como el principal medio de recopilación de datos. La primera pregunta del cuestionario fue: "¿Alguna vez ha tenido acceso al portal web y/o redes sociales de la municipalidad distrital de Asillo?" Si la respuesta era afirmativa, se continuaba con el cuestionario. En caso contrario, si la respuesta era negativa, no se procedía con la recolección de datos adicionales.

3.4. RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Ñaupas et al. (2018), las técnicas de investigación son normativas y procedimientos diseñados para regularizar procesos y alcanzar los objetivos establecidos, así como para verificar hipótesis. Además, realizan una clasificación de las técnicas de investigación según el enfoque utilizado. Entre las técnicas destacadas se encuentran la observación directa, el cuestionario y las entrevistas. La observación directa permite la

recopilación de datos mediante la observación del fenómeno en su entorno natural, el cuestionario facilita la obtención de información estructurada de los participantes, y las entrevistas proporcionan datos más profundos a través de la interacción directa con los sujetos de estudio. Para los fines de esta investigación y de acuerdo con la clasificación propuesta por Ñaupas et al. (2018), se empleó la técnica de encuesta utilizando un cuestionario, que se ajusta al enfoque cuantitativo de la investigación.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, Ñaupas et al. (2018) los definen como mecanismos, ya sean conceptuales o materiales, a través de los cuales se recoge la información. Estos instrumentos consisten en interrogantes diseñados para que los participantes proporcionen respuestas. Las preguntas pueden estar orientadas a objetivos en investigaciones cualitativas, mientras que, en investigaciones cuantitativas, están dirigidas a probar hipótesis y examinar variables específicas.

En este contexto, la técnica empleada es la encuesta, y el instrumento seleccionado para su aplicación es el cuestionario. Para esta investigación, se utilizarán cuestionarios específicos diseñados para evaluar las variables de interés. Estos cuestionarios permitieron obtener datos detallados sobre la recopilación de información precisa sobre las opiniones y vivencias de los participantes respecto a las variables definidas en la investigación.

Para la variable “gobierno electrónico”, se aplicó un cuestionario compuesto por 19 preguntas en la escala Likert (1-5). Este cuestionario recogió las impresiones de los usuarios de la municipalidad distrital de Asillo y midió las siguientes dimensiones: Portal web y Redes Sociales, Sistema de mesa de partes virtual y Gestión Interna relacionada con el uso de TICs.

En relación con la variable “simplificación administrativa”, se utilizó un cuestionario de 9 preguntas en la escala Likert (1-5). Este cuestionario evaluó la dimensión específica de la variable, centrándose en la eficiencia en el procedimiento administrativo.

3.5. ANÁLISIS DE DATOS

La información obtenida de los 375 encuestados fue procesada inicialmente en una hoja de Excel. Posteriormente, los datos fueron importados al software estadístico Stata MP 17 para su análisis. El estudio de la información recopilada se realizó mediante (R), utilizando el software previamente indicado.

Una vez realizado el análisis, se exportaron tablas y figuras para su interpretación en la presente investigación. Finalmente, se efectuó la contrastación de hipótesis para validar los resultados obtenidos.

Por otro lado, Ñaupas et al. (2018) afirma que la estadística descriptiva es una herramienta valiosa en investigaciones cuantitativas en campos como la ingeniería, la administración, entre otros. Su propósito principal es caracterizar y resumir la información recogida mediante el uso de tablas, gráficos y resúmenes estadísticos que simplifican la comprensión de los datos.

En contraste, la estadística inferencial se define como una subdisciplina de la estadística general cuyo objetivo es extraer resultados sobre una población usando la información obtenida de una muestra. Emplea modelos estadísticos para extender las características observadas en una muestra a la población general. La estadística inferencial es fundamental para la estimación de indicadores y para la verificación de hipótesis, y se lleva a cabo a través de estudios paramétricos y no paramétricos (Ñaupas et al., 2018).

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El propósito de este estudio consistió en "establecer la relación existente entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023". Para lo cual los 375 usuarios que participaron en la investigación pertenecen a la municipalidad distrital de Asillo.

4.1. Resultados de análisis descriptivos

Tabla 3

Resultados de participantes por rango de edades con relación a la frecuencia de acceso de datos generales en el portal web

Edad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14-23 años	0	0	15	165	3
24 a 33 años	0	0	10	70	15
34 a 43 años	0	0	16	34	7
44 a 53 años	0	1	7	19	3
54 a 63 años	0	0	3	2	2
64 años o más	0	0	0	3	0

Nota. Elaborado a partir de la información recabada mediante la encuesta

En la tabla 3 se evidencia que el rango de edad con mayor participación es el de 14 a 23 años, con 165 encuestados que indican que casi siempre acceden al portal web y a las redes sociales de la municipalidad. Esto sugiere que los jóvenes son el grupo etario más involucrado en el uso de estas plataformas, lo que podría estar relacionado con su mayor familiaridad con la tecnología y la necesidad de mantenerse informados.

El siguiente grupo más numeroso es el de 24 a 33 años, con 70 encuestados que también señalan un uso frecuente (casi siempre) de los portales municipales. Sin embargo, es interesante notar que en este rango etario hay 15 personas que siempre acceden, lo que refleja una mayor consistencia en el uso de estos medios en comparación con los jóvenes de 14 a 23 años.

Los grupos de mayor edad, como los de 34 a 43 años y de 44 a 53 años, muestran una tendencia hacia un uso menos frecuente, con una disminución en el número de encuestados que acceden casi siempre o siempre. A partir de los 54 años, la frecuencia de uso se reduce drásticamente, lo cual podría estar relacionado con barreras tecnológicas o menor interés en acceder a la información por estos medios.

En síntesis, los datos reflejan que el portal web y las redes sociales de la municipalidad son más utilizados por la población y adulta jóvenes, lo que sugiere que las estrategias de comunicación municipal podrían beneficiarse de un enfoque dirigido hacia la inclusión de los grupos etarios de mayor edad.

Tabla 4

Resultados de participantes por ocupación con relación a la eficiencia en trámites virtuales

Ocupación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Estudiante	0	11	145	50	1
Empleado	0	2	8	2	0
Profesional	0	0	39	37	0
Comerciante	0	2	47	18	0
Jubilado/Pensionado	0	0	1	3	0
Desocupado	0	0	5	0	0
Otro (ama de casa)	0	1	3	0	0

Nota. Elaborado a partir de la información recabada mediante la encuesta

Según la tabla 4 se puede observar que los estudiantes, el grupo ocupacional más numeroso, presentan una diversidad en la percepción de la eficiencia en los trámites virtuales. Un total de 145 estudiantes (la mayoría) reportan que a veces han tenido una atención eficiente mediante las plataformas virtuales de la municipalidad, lo cual refleja una experiencia mixta en el uso de estas herramientas. Sin embargo, es relevante destacar que 50 estudiantes indican que casi siempre han recibido una respuesta eficiente, lo que sugiere que, aunque no es la norma, existe un subgrupo que experimenta un servicio satisfactorio de forma más consistente en el sistema de mesa de partes virtual.

Por otro lado, los profesionales muestran una mayor satisfacción en comparación con otros grupos, con 37 personas que indican que casi siempre el sistema de mesa de partes virtual ha sido eficiente. Esto podría estar relacionado con su mayor capacidad de manejar procesos digitales o su familiaridad con los trámites administrativos. Sin embargo, ningún profesional reporta haber tenido una experiencia de eficiencia constante (siempre), lo que evidencia que aún existe un margen de mejora en la atención virtual dirigida a este grupo.

Los comerciantes también tienen una tendencia a evaluar de manera positiva la eficiencia en el sistema de mesa de partes virtual, con 18 de ellos afirmando que casi siempre han tenido una buena experiencia, aunque 47 indican que solo a veces han recibido una respuesta adecuada.

En los grupos con menor participación, como los empleados y jubilados/pensionados, hay un menor número de respuestas, pero se observa que su experiencia tiende a ser moderada. Un dato relevante es que el grupo de desempleados y amas de casa no reportan experiencias positivas en cuanto a la eficiencia de los trámites virtuales, lo cual puede sugerir una exclusión digital o una falta de familiaridad con las plataformas virtuales.

Por lo tanto, los resultados reflejan que los estudiantes y profesionales son quienes más frecuentemente reportan una respuesta eficiente con respecto al sistema de mesa de partes virtual, pero existe una oportunidad para mejorar la consistencia del servicio, especialmente para aquellos que indican que solo a veces reciben un buen servicio. La municipalidad debería enfocarse en mejorar la experiencia de atención virtual, sobre todo en grupos como empleados, comerciantes y jubilados, para garantizar que el sistema sea inclusivo y eficiente para todos los sectores de la población.

Tabla 5

Resultados de participantes según su máximo grado alcanzado sobre rapidez y atención en trámites municipales

Máximo grado alcanzado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Primaria	0	1	0	2	0
Secundaria	0	30	41	28	2
Superior técnico / pedagógico	0	13	24	28	2
Superior universitario	0	15	56	126	6
Postgrado	0	0	1	0	0

Nota. Elaborado a partir de la información recabada mediante la encuesta

Según la tabla 5 muestra que los participantes con un nivel educativo superior universitario son quienes mayoritariamente reportan que casi siempre los trámites municipales virtuales se realizan con rapidez y buena atención, con 126 personas afirmando esta percepción. Este grupo también cuenta con el mayor número de encuestados que reportan una experiencia siempre eficiente (6 personas), lo que sugiere que, a mayor nivel educativo, los ciudadanos podrían ser más capaces de gestionar los trámites virtuales con éxito o tener expectativas más altas sobre la eficiencia de los servicios.

Por otro lado, los participantes con educación secundaria presentan una mayor variabilidad en sus respuestas. Mientras 41 de ellos indican que a veces reciben una atención rápida, 30 mencionan que casi nunca lo han experimentado. Esto puede reflejar que este grupo enfrenta más desafíos para acceder o completar trámites de manera virtual o que perciben inconsistencias en la calidad del servicio ofrecido.

Aquellos con educación superior técnica o pedagógica tienen una experiencia similar a la del grupo de educación secundaria, con 24 reportando que a veces encuentran rapidez en

los trámites, aunque 28 afirman que casi siempre reciben un servicio eficiente. Sin embargo, como en el grupo anterior, la percepción de eficiencia no es constante.

Por otro lado, los participantes con solo educación primaria tienen poca representación en la encuesta, pero se observa que, de los 3 encuestados, 2 mencionan que casi siempre han recibido una atención rápida, lo cual puede indicar que, aunque este grupo es pequeño, su percepción es mayormente positiva.

Finalmente, el grupo con postgrado, aunque también poco representado, presenta una percepción negativa en cuanto a la rapidez de los trámites, ya que solo una persona reporta que a veces ha recibido un servicio eficiente. Esto sugiere que, incluso entre quienes tienen un mayor nivel de educación, existen percepciones mixtas sobre la eficiencia de los servicios municipales.

En síntesis, la percepción de rapidez en los trámites municipales mejora a medida que aumenta el nivel educativo, particularmente en el grupo con educación superior universitaria. Sin embargo, la experiencia varía considerablemente en los grupos de educación secundaria y técnica, lo que indica que la municipalidad podría enfocarse en mejorar la consistencia del servicio, asegurando que sea eficiente para todos los niveles educativos.

Tabla 6

Resultados de participantes por rango de edades con relación a la eficiencia, reducción de costos en trámites municipales que hace que se logre la simplificación administrativa

Edad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14-23 años	0	0	101	82	0
24 a 33 años	0	0	48	47	0
34 a 43 años	0	0	31	26	0
44 a 53 años	0	0	21	9	0
54 a 63 años	0	0	4	3	0
64 años o más	0	0	1	2	0

Nota. Elaborado a partir de la información recabada mediante la encuesta

Según la tabla 6 se aprecia que el grupo etario más numeroso es el de 14 a 23 años, con 101 personas que indican que a veces la simplificación administrativa en la municipalidad, en términos de eficiencia y reducción de costos, se logra mediante los trámites virtuales. Sin embargo, es notable que 82 participantes de este mismo grupo afirman que casi siempre se perciben beneficios en la simplificación administrativa. Esto sugiere que, aunque los jóvenes son el grupo más involucrado en el uso de estos servicios, sus experiencias están divididas entre la percepción de eficiencia ocasional y una mejora más constante en los trámites.

El segundo grupo más grande es el de 24 a 33 años, donde 48 personas señalan que a veces se logra la simplificación administrativa, mientras que 47 indican que casi siempre se percibe una eficiencia y reducción de costos en los trámites municipales. Esta distribución casi igual sugiere que los adultos jóvenes también experimentan una mejora relativa en los trámites municipales, aunque no de forma completamente consistente.

En los grupos de mayor edad, como los de 34 a 43 años y 44 a 53 años, se observa una tendencia similar: una mayoría reporta que a veces se percibe la simplificación administrativa (31 y 21 encuestados respectivamente), pero también hay una fracción significativa que considera que casi siempre se logran estos beneficios (26 y 9 encuestados respectivamente). Esto indica que, aunque los ciudadanos de estos grupos tienen experiencias positivas, la percepción de eficiencia no es tan marcada como en los grupos más jóvenes.

Finalmente, los encuestados de mayor edad (54 años en adelante) tienen una participación mucho menor en los trámites virtuales. Solo unos pocos mencionan que a veces o casi siempre se logra la simplificación administrativa, lo que sugiere que este grupo puede no estar tan involucrado o beneficiado por las iniciativas de digitalización de los trámites municipales.

En síntesis, los datos muestran que la percepción de simplificación administrativa es mayor en los grupos jóvenes, particularmente entre los 14 y 33 años, quienes reportan una experiencia más consistente en cuanto a eficiencia y reducción de costos en los trámites virtuales. Sin embargo, a medida que aumenta la edad, la percepción de la simplificación administrativa parece ser más ocasional. Esto resalta la importancia de

seguir optimizando los trámites digitales, especialmente para los grupos etarios de mayor edad, que pueden enfrentar barreras en su acceso o comprensión de los sistemas virtuales.

Tabla 7

Resultados de participantes por ocupación con relación al beneficio al usar las TICs para logra el gobierno electrónico

Ocupación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Estudiante	0	1	75	131	0
Empleado	0	2	9	1	0
Profesional	0	0	21	54	1
Comerciante	0	1	43	23	0
Jubilado/Pensionado	0	0	0	4	0
Desocupado	0	0	3	2	0
Otro (ama de casa)	0	0	4	0	0

Nota. Elaborado a partir de la información recabada mediante la encuesta

Según la tabla 7 se aprecia que los estudiantes, como el grupo ocupacional más numeroso, presentan una percepción mayormente positiva respecto al uso de las TICs para alcanzar la implementación del gobierno electrónico en la MDA. Un total de 131 estudiantes reportan que casi siempre encuentran beneficios al utilizar estas tecnologías, lo que sugiere que los jóvenes en formación son los más familiarizados y, posiblemente, los más impactados positivamente por la digitalización de los trámites.

Por otro lado, 75 estudiantes indican que a veces perciben beneficios, lo que refleja que, aunque en general la experiencia es favorable, aún existen áreas en las que la implementación del gobierno electrónico podría mejorar para asegurar una experiencia más consistente para este grupo.

Entre los profesionales, se aprecia una tendencia muy positiva, con 54 de ellos afirmando que casi siempre encuentran beneficios al usar las TICs para los trámites municipales, y 1 profesional reportando que siempre han experimentado mejoras. Este resultado es

relevante, ya que sugiere que los profesionales, que probablemente dependen más de los trámites administrativos, están viendo una evolución favorable en la gestión digital.

El grupo de comerciantes presenta un escenario más mixto: 43 de ellos indican que a veces encuentran beneficios en el uso de las TICs, mientras que 23 mencionan que casi siempre se benefician de estas tecnologías. Esto indica que, si bien una parte considerable de los comerciantes percibe ventajas, la experiencia es menos consistente que en otros grupos como los estudiantes y los profesionales.

Los empleados muestran una percepción más negativa, con solo 1 persona reportando que casi siempre ha encontrado beneficios en el uso de las TICs, mientras que la mayoría menciona que a veces o casi nunca los perciben. Esta diferencia podría deberse a que, para algunos empleados, los trámites o procesos específicos que necesitan realizar aún no se han optimizado digitalmente.

En los grupos de jubilados/pensionados y desocupados, se observa una participación reducida, pero entre los jubilados, 4 de ellos mencionan que casi siempre perciben beneficios, lo que es un hallazgo positivo considerando que se trata de un grupo que suele enfrentarse a mayores barreras tecnológicas. Por su parte, los desempleados y las amas de casa tienden a percibir beneficios solo a veces, lo que sugiere que estos grupos podrían estar menos familiarizados o involucrados en los trámites digitales.

Por lo tanto, los resultados muestran que los estudiantes y profesionales son los grupos que perciben más beneficios al utilizar las TICs para trámites municipales, lo que sugiere que estas tecnologías han tenido un impacto positivo en quienes tienen más acceso o necesidad de interactuar con plataformas digitales. Sin embargo, la experiencia es más inconsistente entre empleados y comerciantes, lo que indica la necesidad de continuar mejorando y expandiendo los servicios digitales para asegurar que todos los grupos ocupacionales se beneficien por igual.

4.2. Resultados de análisis inferenciales

4.2.1. Relación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa

Tabla 8

Resultados de Correlación "entre gobierno electrónico con la simplificación administrativa"

Correlación de Spearman		
Número de observaciones	Rho de Spearman	Prob > |t|
375	0.4762	0.0000

Nota. Elaboración propia, 2024.

Según la tabla se aprecia una correlación de Spearman de ρ=0.4762, con un valor de probabilidad de 0.0000. Dado que el valor de probabilidad resultó menor al nivel de significancia adoptado (0.00% < 5%), Se cuenta con evidencia estadística suficiente para descartar la hipótesis nula, que indica la ausencia de relación, y a corroborar la hipótesis alterna. Se constata que existe una relación estadísticamente significativa desde el punto de vista estadístico "entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo".

La correlación de ρ=0.4762 indica la presencia de una relación directa de intensidad moderada entre las dos variables, lo cual indica que, conforme se incrementa el uso de herramientas relacionadas con el gobierno electrónico, como el portal web, las redes sociales, el sistema digital de mesa de partes y la gestión interna de las TICs por parte de los funcionarios de la municipalidad, también aumenta el nivel de simplificación administrativa percibido en la MDA. En términos prácticos, esto indica que el avance en la implementación del gobierno electrónico contribuye directamente a mejorar la eficiencia administrativa, reduciendo tiempos y costos en los trámites municipales.

El número de observaciones, 375, refuerza la robustez de los resultados, ya que se ha trabajado con una muestra significativa, lo que aporta mayor confiabilidad al análisis.
Por lo tanto, los resultados de la tabla 7 demuestran que hay una "relación directa y estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo para el año 2023". Esta relación

positiva sugiere que la mejora en los sistemas digitales y en la gestión de la información mediante las TICs juega un papel clave en la modernización y eficiencia de los procesos administrativos.

4.2.2. Relación entre el acceso y uso del portal web y redes sociales con la simplificación administrativa

Tabla 9

Resultados de Correlación entre portal web y redes sociales con la simplificación administrativa

Correlación de Spearman		
Número de observaciones	Rho de Spearman	Prob > |t|
375	0.3916	0.0000

Nota. Elaboración propia, 2024.

Según la tabla 9 se evidencian el análisis de correlación de Spearman correspondiente al uso del portal web y de las redes sociales, como mecanismos de gobierno electrónico por parte de los funcionarios y/o servidores de la municipalidad y la simplificación administrativa en la MDA. El valor de probabilidad exacta (p-valor) es 0.0000, lo cual indica que se encuentra por debajo del nivel de significancia habitual del 5%. Esto proporciona evidencias suficientes para descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alterna, demostrando que hay una relación estadísticamente significativa entre las dos variables.

El valor del coeficiente de Spearman (Rho = 39.16%) permite afirmar que entre las variables analizadas existe una relación positiva de magnitud moderada entre el uso del portal web y redes sociales y la simplificación administrativa. Específicamente, este coeficiente indica que, a medida que aumenta el uso de estas plataformas digitales como parte del gobierno electrónico, también se incrementa la simplificación de los trámites administrativos, aunque de forma moderada.

En términos prácticos, este resultado implica que un mayor uso del portal web y redes sociales como herramientas para acceder a los servicios municipales contribuye a mejorar la eficiencia y reducir los costos administrativos. Sin embargo, la magnitud de la

correlación sugiere que, aunque estas plataformas son útiles, existen otros factores que también juegan un papel relevante en la simplificación administrativa, y que podrían necesitar mayor atención.

Con 375 observaciones, los resultados son sólidos y respaldan la idea de que el empleo de herramientas digitales, como el portal web y las redes sociales, contribuye de manera significativa a la optimización de los procesos administrativos en la MDA. Este hallazgo subraya la importancia de seguir potenciando estas plataformas para maximizar sus beneficios en la gestión pública.

4.2.3. Relación entre sistema de mesa de partes virtual y simplificación administrativa

Tabla 10

Resultados de Correlación entre sistema de mesa de partes virtual con la simplificación administrativa

Correlación de Spearman		
Número de observaciones	Rho de Spearman	Prob > |t|
375	0.2321	0.0000

Nota. Elaboración propia, 2024.

Según la Tabla 10 evidencia los resultados del análisis de correlación de Spearman relacionado con la implementación del sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa en la MDA. El valor de probabilidad (p-valor) de 0.0000 es significativamente inferior al nivel de significancia del 5%, lo que ratifica la presencia de una relación estadísticamente significativa entre las dos variables. Esto proporciona suficientes evidencias para descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alterna.

El (R) es de 23.21%, lo que refleja la existencia de una relación positiva, aunque de baja intensidad, entre la disponibilidad del sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa. Aunque la correlación es estadísticamente significativa, la magnitud del coeficiente indica que, aunque la implementación de este sistema contribuye a la simplificación administrativa, su impacto es más limitado en comparación con otros factores.

Esto significa que, a medida que la municipalidad mejora o expande el uso del sistema de mesa de partes virtual, se observa un aumento en la simplificación administrativa, pero este efecto es relativamente pequeño. Es probable que otros elementos del gobierno electrónico, como el portal web o la gestión interna de las TICs, tengan un impacto más pronunciado en la eficiencia administrativa.

Con 375 observaciones, los resultados son sólidos y sugieren que, si bien el sistema de mesa de partes virtual es una herramienta útil, su contribución a la simplificación administrativa es solo una parte del proceso general de mejora en los trámites municipales. Este hallazgo subraya la necesidad de seguir complementando este sistema con otras iniciativas tecnológicas para maximizar los beneficios en la gestión pública de la municipalidad distrital de Asillo.

4.2.4. Relación entre gestión interna de uso de TICs y simplificación administrativa

Tabla 11

Resultados de Correlación entre la gestión interna de las TICs con la simplificación administrativa

Correlación de Spearman		
Número de observaciones	Rho de Spearman	Prob > |t|
375	0.4484	0.0000

Nota. Elaboración propia, 2024.

Según la tabla 11 se mostraron los hallazgos obtenidos mediante el análisis de correlación de Spearman entre la gestión interna de las TICs y la simplificación administrativa en la MDA. El valor de probabilidad exacta (p-valor) es 0.0000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia del 5%, evidenciando una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto significa que existen suficientes evidencias para descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa.

El valor del (R) es de 44.84%, lo que evidencia la presencia de una relación positiva de nivel moderado entre la gestión interna de las TICs y la simplificación administrativa. Este coeficiente implica que una gestión más eficiente y efectiva de las TICs por parte de los funcionarios y servidores municipales está asociada con una mayor simplificación de

los trámites administrativos. Es decir, una mejora en la organización y uso interno de las TICs dentro de la municipalidad se traduce en procesos más ágiles y menos costosos para los ciudadanos. Con 375 observaciones, estos resultados son estadísticamente robustos y confirman que la gestión interna de las TICs desempeña un papel clave en la optimización de la administración municipal. Esto subraya la importancia de capacitar a los funcionarios y mejorar la infraestructura tecnológica para que el uso de las TICs no solo impacte positivamente en la atención ciudadana, sino que también contribuya directamente a la simplificación administrativa, haciendo que los trámites sean más eficientes y accesibles para la población de Asillo.

Este hallazgo refuerza la relevancia de seguir fortaleciendo la gestión interna de las TICs como un componente esencial para lograr un gobierno electrónico más eficiente y centrado en el ciudadano.

4.3. DISCUSIONES

4.3.1. Discusiones con respecto a la relación entre gobierno electrónico con la simplificación administrativa

A partir de los resultados obtenidos en este estudio, se respalda la hipótesis alterna general, la cual plantea la "existencia de una relación significativa y directa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo", con un coeficiente de correlación equivalente al 47.62%. Esto subraya la importancia de la transformación digital como herramienta clave para mejorar los servicios públicos. Los resultados obtenidos son consistentes con la investigación de Gonzales (2022) quien evidenció una relación positiva alta (Rho = 0.750, $p < 0.01$) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac. Estos estudios también rechazan la hipótesis nula y confirman la hipótesis alternativa.

De manera similar, Avellaneda (2022) entre sus resultados destacó que el gobierno electrónico se relaciona de manera muy significativa con la simplificación administrativa, el cual fue evidenciado a través de la significancia bilateral de 0, 00 < al valor 0.05 y coeficiente de correlación de 0,664. Dichos resultados coinciden con el presente estudio

con una leve diferencia en el coeficiente de correlación. Ramos (2022), por su parte, evidenció una relación aún más fuerte (Rho = 0.864, $p < 0.001$), lo que refuerza aún más los resultados obtenidos en el presente estudio.

Por tanto, resulta crucial que se implementen acciones orientadas a fortalecer el gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Asillo, con el fin de generar un valor público tangible para sus ciudadanos. Además, Huamán y Medina (2022), también destacan la necesidad de digitalizar la gestión pública para fortalecer la relación con los ciudadanos, promover la gobernanza y cerrar brechas sociales. Sin embargo, advierten que la infraestructura de comunicaciones es esencial para evitar que la brecha digital impida el acceso equitativo a los servicios públicos, como salud, educación e información.

Adoptar políticas orientadas al fortalecimiento y modernización de la administración pública en sus diferentes ámbitos gubernamentales la cual es esencial para implementar un gobierno electrónico eficiente, tal como lo propone Díaz (2024) en su propuesta con el fin de optimizar los procedimientos orientados a simplificar la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Jaén, siguiendo los lineamientos del Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM y la Ley de Gobierno Digital. Estos marcos legales deben servir de referencia también para la municipalidad distrital de Asillo, fortaleciendo los procesos administrativos a través de la articulación estratégica entre áreas.

Por otro lado, Huanca et al. (2021) encontraron que no existe correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención a los usuarios en las municipalidades provinciales de Puno, hallazgos que difieren de los obtenidos en esta investigación. La discrepancia puede deberse a factores como la falta de delimitación adecuada de la población estudiada y las brechas en el acceso y uso de las TICs en las distintas provincias de la región Puno. Estos factores, sumados a una inadecuada capacitación y equipamiento del personal, limitan los avances en modernización administrativa. Sin embargo, el gobierno electrónico, tal como se evidencia en el presente estudio, ofrece una oportunidad clara para mejorar la gestión pública y la simplificación administrativa en Asillo.

4.3.2. Discusiones con respecto a la relación acceso y uso del portal web y redes sociales con la simplificación administrativa.

Los hallazgos de esta investigación demuestran una relación significativa y directa entre el acceso y uso del portal web y redes sociales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, obteniéndose un coeficiente de correlación positivo de 39.16%. Esto sugiere que, a mayor acceso y uso de estos mecanismos digitales, mayor será el impacto en la simplificación de los procesos administrativos. La relevancia de este hallazgo se fundamenta en la necesidad de optimizar los portales web y las redes sociales de la municipalidad para facilitar el acceso a servicios públicos, lo que agiliza los trámites y mejora la experiencia ciudadana.

En este contexto,, Thi et al. (2024) destacan que los medios sociales pueden utilizarse para promover la innovación abierta y mejorar la calidad y transparencia de los servicios públicos en línea. Estos resultados guardan coherencia con los de la investigación realizada, donde el portal web y las redes sociales, como componentes clave del gobierno electrónico, representan avances importantes en el desarrollo de una administración municipal más eficiente y moderna.

De manera similar Zela et al. (2023) evidencian en su estudio que, en la municipalidad provincial de Puno, el portal web es valorado como “Regular” por la mayoría de los encuestados en cuanto a su capacidad para facilitar trámites en línea. Aunque no se registraron valoraciones “Muy altas”, estos resultados indican un progreso gradual hacia la mejora de los servicios digitales, lo que refleja una tendencia similar a la observada en Asillo. Esto refuerza la importancia de seguir invirtiendo en el desarrollo tecnológico y la digitalización de los servicios públicos para alcanzar una simplificación administrativa efectiva.

4.3.3. Discusiones con respecto a la relación entre el acceso al sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa

Los hallazgos de esta investigación revelan una relación significativa, aunque débil,” entre el acceso al sistema de mesa de partes virtual y los procesos de simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo”, con un coeficiente de correlación

positivo del 23.21%. Esto indica que, aunque el sistema de mesa de partes virtual contribuye a la simplificación administrativa, su impacto es limitado en comparación con otros factores. El bajo porcentaje sugiere que, a pesar de su implementación, la participación y uso del sistema por parte de los ciudadanos sigue siendo insuficiente para generar una transformación más significativa en los procesos administrativos.

Este resultado subraya la necesidad de no solo implementar el sistema de mesa de partes virtual, sino también de desarrollar estrategias de sensibilización dirigidas a la ciudadanía para fomentar su uso masivo. Incrementar el conocimiento y confianza en este sistema por parte de los usuarios podría aumentar su adopción y, consecuentemente, su impacto en la simplificación administrativa.

En este contexto, Matei y Chesaru (2015) afirman que las medidas más importantes para mejorar la gestión pública incluyen la agilización de los procedimientos administrativos y la reducción del gasto público. Este planteamiento coincide con los hallazgos de la presente investigación, ya que una mayor adopción del sistema de mesa de partes virtual podría reducir considerablemente el uso de recursos como papel, impresoras y fotocopias, y a la vez optimizar los procedimientos. Al reducir la dependencia de los trámites físicos, la municipalidad podría alcanzar una mayor eficiencia y avanzar hacia una administración pública más moderna y sostenible.

4.3.4. Discusiones con respecto a la relación entre gestión interna del uso de TICs y la simplificación administrativa

Con base a los hallazgos de la presente investigación, se valida la hipótesis alternativa que sostiene que la gestión interna del uso de las TICs por parte de los funcionarios y/o servidores de la MDA mantiene una relación significativa y directa con la simplificación administrativa, con un coeficiente de correlación positivo del 44.84%. Esto indica que una gestión eficiente de las TICs se traduce en una mayor simplificación administrativa dentro de la municipalidad. Estos resultados coinciden parcialmente con los de Gonzales (2022), quien identificó una correlación positiva del 10.4% entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. La diferencia se debe a que en nuestro estudio se resalta la gestión interna de las TICs, mientras que Gonzales se enfoca en el uso general de las tecnologías.

Este hallazgo subraya la necesidad de asignar los recursos adecuados para mejorar la gestión de las TICs en la municipalidad distrital de Asillo. Sin embargo, Iong & Phillips (2023) advierten que la baja percepción de facilidad de uso y la falta de formación son barreras que dificultan la adopción de las TICs. Afirman que la adopción de servicios de administración electrónica está condicionada principalmente por los superiores en el trabajo y de las políticas gubernamentales. Además, dentro del marco de la teoría del comportamiento planificado, su estudio concluye que el comportamiento de los funcionarios hacia la adopción de estos servicios no se ve afectado tanto por la confianza en el gobierno, sino por la necesidad de estandarización, la moral en el uso de las TICs y la rigidez de los superiores. Este hallazgo guarda coherencia con los resultados del estudio, que asimismo subrayan la relevancia del comportamiento de los funcionarios para una gestión eficiente de las TICs.

Además, los resultados obtenidos en esta investigación confirman la noción de que, a mayor eficiencia en la gestión de las TICs en la municipalidad, mayor será la simplificación administrativa. Por lo tanto, es necesario implementar esfuerzos para asegurar una gestión eficiente de todos los componentes tecnológicos. Sin embargo, como señalan Jhonatan y Rusu (2018), uno de los mayores impedimentos para el éxito de las iniciativas de administración electrónica es la baja adopción por parte de los ciudadanos. Por tanto, el enfoque no debe limitarse a mejorar la gestión interna de la municipalidad, sino también a involucrar activamente a la ciudadanía para evitar el fracaso de estas iniciativas.

CONCLUSIONES

Primero: Se ha determinado "una relación directa y estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023". Con una correlación positiva del 47.62%. Esto significa que, a mayor adopción y uso eficiente de las herramientas y mecanismos del gobierno electrónico, mayor será el grado de simplificación en los procesos administrativos. El análisis, realizado mediante la técnica estadística de correlación de Spearman, mostró un valor de probabilidad de error tipo I considerablemente inferior al nivel de significancia propuesto (0.00% < 5%), lo que refuerza la fiabilidad de los resultados. Este hallazgo subraya la necesidad de fomentar una adopción integral relativo al gobierno digital, la cual no solo contempla la infraestructura tecnológica, pero además capacitando a los funcionarios y promoviendo la participación de los ciudadanos en estos sistemas, lo cual es crucial para optimizar la gestión pública. Además, se debe asegurar que las plataformas digitales sean accesibles y eficientes, con un enfoque en la usabilidad y confianza de los usuarios, a fin de obtener el máximo provecho de las iniciativas de gobierno digital.

Segundo: Se ha identificado la "relación entre el acceso al portal web y redes sociales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023". El estudio corroboró la presencia de una relación directa y estadísticamente significativa entre las dos variables, evidenciando una correlación positiva de 39.16%. Esto sugiere que, a mayor acceso y uso del portal web y redes sociales, mayor será el grado de simplificación administrativa. El análisis, realizado mediante la técnica de correlación de Spearman, mostró que el valor de probabilidad de incurrir en un error de tipo I fue significativamente inferior al nivel de significancia propuesto (0.00% < 5%), lo que valida la consistencia del resultado. La adopción efectiva del portal web y redes sociales como herramientas de gobierno electrónico permite una interacción más fluida entre la municipalidad y los ciudadanos, facilitando la gestión de trámites y consultas, y reduciendo los tiempos de espera y la necesidad de desplazamientos físicos. Este hallazgo subraya la importancia de continuar fortaleciendo y actualizando estas plataformas con el fin de incrementar la eficiencia administrativa y la facilidad para acceder a los servicios públicos.

Tercero: Se ha identificado la "relación entre el acceso y uso del sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023". El análisis reveló una relación directa y estadísticamente significativa entre estas variables, con una correlación positiva de 23.21%. Esto indica que, a mayor acceso y uso del sistema de mesa de partes virtual, mayor será el grado de simplificación administrativa. El resultado fue obtenido mediante la técnica de correlación de Spearman, donde el valor de probabilidad de incurrir en un error tipo I se ubicó por debajo del nivel de significancia propuesto (0.00% < 5%), lo que refuerza la validez del hallazgo. A pesar de la relación positiva, el impacto del sistema de mesa de partes virtual es más limitado en comparación con otros mecanismos de gobierno electrónico. Esto sugiere que, aunque el sistema contribuye a la simplificación administrativa, su efectividad podría mejorarse mediante estrategias adicionales de capacitación y promoción para fomentar una mayor adopción y uso entre los ciudadanos.

Cuarto: Se ha identificado la "relación entre la gestión interna del uso de TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo, 2023". El análisis confirma la presencia de una relación directa y estadísticamente significativa entre las dos variables, reflejada en una correlación positiva de 44.84%. Esto sugiere que una gestión más eficiente de las TICs en la municipalidad está asociada a un mayor grado de simplificación administrativa. Este resultado se obtuvo mediante la técnica de correlación de Spearman, donde el valor de probabilidad de incurrir en un error tipo I fue inferior al nivel de significancia propuesto (0.03% < 5%), lo que refuerza la confiabilidad del hallazgo. Una gestión interna eficiente de las TICs no únicamente contribuye a la optimización de los procesos administrativos, sino que además favorece una mayor eficiencia en la integración y coordinación entre diferentes dependencias municipales. La adopción de lineamientos para el desarrollo profesional continuo del personal y la inversión en infraestructura tecnológica son cruciales para maximizar los beneficios del gobierno electrónico y lograr una simplificación administrativa efectiva.

RECOMENDACIONES

Para mejorar la eficiencia del gobierno electrónico y la simplificación administrativa, Se recomienda a la MDA impulsar una adopción integral del gobierno electrónico para fortalecer la simplificación administrativa. Esto incluye mejorar la infraestructura tecnológica, fortalecer las capacidades de los funcionarios y potenciar el involucramiento ciudadano en el uso de plataformas digitales. Asimismo, se debe garantizar que estas herramientas sean accesibles, eficientes y centradas en la usabilidad y confianza del usuario, maximizando su efecto en la optimización de la gestión pública.

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Asillo invertir en la actualización continua de su portal web y redes sociales, garantizando que sean herramientas intuitivas, seguras y accesibles para todos los ciudadanos. Es fundamental priorizar su fortalecimiento como elementos clave para la simplificación administrativa, mediante acciones como la optimización del portal, la gestión activa de redes sociales, la capacitación del personal, la promoción del uso de plataformas digitales y la realización de evaluaciones periódicas. Estas iniciativas contribuirán a incrementar la eficiencia administrativa, optimizar los costos operativos y elevar los niveles de satisfacción de los ciudadanos en su interacción con la municipalidad.

Aunque el sistema de mesa de partes virtual ha mostrado una relación positiva con la simplificación administrativa, su impacto actual es limitado. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Asillo implementar una estrategia integral para aumentar la adopción de este sistema. Esto incluye la capacitación del personal en el uso eficaz del sistema, así como la implementación de medidas para facilitar el acceso de los ciudadanos, como la simplificación de los procedimientos y la provisión de asistencia técnica. Además, se debe realizar un monitoreo constante del uso del sistema y recopilar retroalimentación de los usuarios para realizar mejoras continuas que respondan a sus necesidades y desafíos.

La gestión eficiente de las TICs es crucial para la simplificación administrativa. Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Asillo adopte un enfoque holístico en la gestión de las TICs, que incluya la provisión de recursos suficientes y la ejecución de políticas de formación continua para el personal. También es importante fomentar una

cultura institucional que priorice la innovación y a la adaptación tecnológica dentro de la institución. Se debe promover la colaboración entre diferentes departamentos para asegurar que las TICs se utilicen de manera óptima y que los procesos administrativos sean eficientes. La adopción de nuevas tecnologías y la actualización de las existentes deben ser parte de un plan estratégico que considere las necesidades y expectativas de los usuarios.

REFERENCIAS

Aguilar, P. (2021). *Evaluación del potencial turístico del distrito de asillo provincia de azángaro región puno*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9814/aguilar_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANTAIP, A. N. de T. y A. a la I. P. (2021). *Supervisión al Portal de Transparencia Estandar (PTE) y al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las municipalidades distritales* (p. 88).

Atoche, M. de F. (2023). *Simplificación administrativa y gobierno digital en una entidad local - La Libertad - 2023*.

Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, M. de J. y de derechos humanos. (2011). *Lineamientos de supervisión de los portales de transparencia de los gobiernos regionales y municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento* (p. 27).

Avellaneda, E. (2022). Gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de la municipalidad de Huancayo - 2022 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936

Calay, V. (2020). The issues related to the development of a digital strategy for the public service of Wallonia. *Reflets et Perspectives de La Vie Economique*, *57*(3), 55–71. https://doi.org/10.3917/rpve.583.0055

Cardona Madariaga, D. F. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Revista Universidad Y Empresa, 3*(4), 1–26. https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731

Cheng, B., Guo, Z., Xiong, T., & Qiu, B. (2023). Does the administrative approval reform impact firm's investment decisions? *International Review of Economics and Finance*, *88*(July), 1052–1067. https://doi.org/10.1016/j.iref.2023.07.034

Decreto Legislativo N° 1412. (2018). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. 4–8.

Defensoría del Pueblo. (2022). *Manual de Transparencia Municipal*. http://www.defensoria.gob.pe

Díaz, V. (2024). *Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén*. Universidad

César Vallejo.

Fragoso, J. T. (2015). Teorías en torno a la globalización y sus implicaciones para el desarrollo económico latinoamericano. *Economía Informa*, *391*, 32–53. https://doi.org/10.1016/j.ecin.2015.05.003

Gonzales, B. (2022). *Gobierno Electrónico Y Simplificación Administrativa En La Municipalidad Distrital De San Jerónimo- Región Apurímac, Periodo 2019*. Universidad Nacional José María Arguedas.

Guo, W., Yang, B., Ji, J., & Liu, X. (2023). Abundance of natural resources, government scale and green economic growth: An empirical study on urban resource curse. *Resources Policy*, *87*(PA), 104303. https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2023.104303

Guzmán, Z. M. (2021). Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una municipalidad provincial de Apurímac – 2021. *Repositorio Universidad César Vallejo*, 1–73. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70578

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptisa Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGRAW-HIL).

Hinestrosa, F. (2010). *Guía de gobierno electrónico local: servicios orientados al ciudadano*.

Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafios para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Journal of Communication and Development Research*, *13*(2), 93–105.

Huamán, R. (2019). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Derecho Administrativo*, *18*, 467–493. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873

Huanca, O., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo Del Conocimento*, *6*(54), 479–498. https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159

Instituto Nacional de Estadistica e Informática, I. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*.

Iong, K. Y., & Phillips, J. O. L. (2023). The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of E-government services: An empirical study. *Social Sciences and Humanities Open*, *7*(1), 100485.

https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100485

Jhonatan, G., & Rusu, L. (2018). eGovernment Adoption Determinants From Citizens' Perspective. *International Journal of Innovation in the Digital Economy*, *10*(1), 18–30. https://doi.org/10.4018/ijide.2019010102

Jiang, L., Lai, Y., Guo, R., Li, X., Hong, W., & Tang, X. (2024). Measuring the impact of government intervention on the spatial variation of market-oriented urban redevelopment activities in Shenzhen, China. *Cities*, *147*(February), 104834. https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.104834

Liu, D. (2024). Local government competition and resource allocation efficiency. *Finance Research Letters*, *60*(October 2023), 104830. https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.104830

Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78956/Loaiza_RBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martins, J., & Veiga, L. G. (2022). Digital government as a business facilitator. *Information Economics and Policy*, *60*, 100990. https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2022.100990

Matei, A., & Chesaru, O. M. (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania. *Procedia Economics and Finance*, *26*(15), 637–642. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00802-3

Mondragon Aros, J. C. (orcid. org/000.-0001-6029-1506). (2022). *Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022.* 75. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100387

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis*.

OCDE. (2016). Estudio de la OCDE sobre reforma regulatoria Estudio de la OCDE sobre la Política Regulatoria en Chile La Capacidad del Gobierno para Asegurar una Regulación de Alta Calidad. In *Revisiones de la OCDE sobre reforma regulatoria Estudio de la OCDE sobre la Política Regulatoria en Chile La Capacidad del Gobierno para Asegurar una Regulación de Alta Calidad*. https://www.proquest.com/books/revisiones-de-la-ocde-sobre-reforma-regulatoria/docview/2474600505/se-2?accountid=45394

OECD. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies.

Public Governance and Territorial Development Directorate, *July*, 12.

Palma, L. M. (2017). Modernización Judicial, Gestión Y Administración En América Latina. *Acta Sociológica*, *72*, 149–203. https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Decreto Supremo Nº 004-2013 Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. In *Diario oficial El Peruano*. https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm

Presidencia del Consejo de Ministros, & Secretaría de la GestiónPública. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. *Decreto Supremo N°103-2022-PCM*, 1–201. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943

Ramos, G. (2022). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.

Reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública, D. supremo N. 072-2003-P. (2003). *Decreto Supremo N° 072-2003-PCM Que aprueba el reglamento de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública* (Issue 5, pp. 1–20). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6372106/5590378-decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica.pdf

Resolución Directoral Nº 11-2021 JUS/DGTAIPD, M. (2021). *Lineamiento para la implementación y actualización del portal de transparencia estándar en las entidades de la administración pública*.

Roseth, B., Farias, P., Porrúa, M., Peña, N., Reyes, A., Acevedo, S., Villalba, H., Estevez, E., & Lejarraga, S. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. In *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. https://doi.org/10.18235/0001150

Rucoba, M. (2020). Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDFdel Ministerio de la Producción, Lima - 2019. In *Αγαη* (Vol. 8, Issue 5).

Sánchez, J. (2023). *Simplificación administrativa y Gobierno electrónico en una Municipalidad Distrital Abancay, 2022*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/107938

Sucapuca, S. (2023). Aplicación de las Normas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales en el Registro y Control De Bienes Patrimoniales de la Municipalidad distrital de Asillo, en los periodos 2018-2019. In *[Universidad Nacional del Altiplano Puno]. En Tesis.* https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19407

Thi Uyen Nguyen, T., Van Nguyen, P., Thi Ngoc Huynh, H., Truong, G. Q., & Do, L. (2024). Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *10*(2), 100291. https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291

TUO Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, D. supremo N. 021-2019-J. (2019). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. In *El Peruano* (Issue 0). https://busquedas.elperuano.pe/download/url/texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27806-ley-de-transparenci-decreto-supremo-n-021-2019-jus-1835794-3

Zela, M., Hinojosa, J., Calsina, B., Cahuana, M., Lorenzo, M., Catacora, E., & Mmamani, J. (2023). *Eficiencia digital: e-government en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Puno, Perú*. 17.

Zhu, G., Li, Z., & Xianxiang, X. (2021). Administrative approval reform and the quality of economic development. *China Economic Quarterly International*, *1*(3), 258–270. https://doi.org/10.1016/j.ceqi.2021.09.002

ANEXOS

Anexo 1. *Lista de acrónimos y abreviaturas*

Acrónimos y abreviaturas	Significado
TICs	Tecnologías de la información y las comunicaciones
RP	Región puno
DP	Departamento puno
PA	Provincia de Azángaro
MDA	Municipalidad distrital de Asillo
DA	Distrito de asilo
(R)	Coeficiente de correlación de Spearman

Anexo 2. *Matriz de consistencia*

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023.						
Problema	**Objetivos**	**Hipótesis**	**Variables**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Metodología**
Problema General ¿Cuál es relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad <distrital de Asillo, 2023?	**Objetivo General** Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Asillo, 2023.	**Hipótesis General** El gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.	**Variable Independiente: Gobierno electrónico**	Portal web y Redes Sociales Sistema de mesa de partes Virtual Gestión Interna de uso de TICs	Información básica Información importante Facilidad de acceso. Procedimientos administrativos Tramites virtuales Optimización de procedimientos Atención inmediata	**ENFOQUE:** Cuantitativo **TIPO:** Correlacional **DISEÑO:** No Experimental, trasversal
Problemas Específicos ¿Cuál es relación entre el acceso al portal web y redes sociales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023? ¿Cuál es relación entre el acceso al sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023? ¿Cuál es relación entre la gestión interna de uso de TICs y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023?	**Objetivos Específicos** Identificar la relación entre el acceso al portal web y redes sociales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023. Identificar la relación entre el acceso al sistema de mesa de partes virtual y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023. Identificar la relación entre la gestión interna del uso de TICs y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.	**Hipótesis Específicas** **E**l acceso al portal web y redes sociales tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023. **E**l acceso al sistema de mesa de partes virtual tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023. La gestión interna del uso de TICs tiene una relación directa y significativa con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023.	**Variable Dependiente: Simplificación administrativa**	Eficiencia en el procedimiento de administrativo	Agilización de tramites Reducción de costos Eficiencia de trámites Capacitación Planes de mejora	**POBLACIÓN**: Población de la municipalidad distrital de Asillo. **MUESTREO:** No probabilístico **Instrumento:** Cuestionario

Anexo 3. *Operacionalizacion de variables*

Número	**Definición conceptual**	**Dimensión**	**Indicador**
Variable - Gobierno Electrónico	El gobierno electrónico se refiere al uso de tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para generar valor público. Este ecosistema facilita la producción y el acceso a datos, servicios y contenidos mediante interacciones eficientes con el gobierno, promoviendo una administración más accesible, transparente y eficaz (OECD, 2014)	Portal web y redes sociales	Información básica
			Información importante
			Facilidad de Acceso
		Sistema de mesa de partes virtual	Procedimientos administrativos
			Tramites virtuales
		Gestión interna de uso de TICs	Optimización de procedimientos
			Atención inmediata
Variable – Simplificación Administrativa	La simplificación administrativa tiene como objetivo la eliminación de obstáculos y costos innecesarios que afectan negativamente el funcionamiento de la Administración Pública, facilitando así una gestión más efectiva y accesible para la sociedad (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2013).	Eficiencia en el procedimiento de administrativo	Agilización de tramites
			Reducción de costos
			Eficiencia de trámites
			Capacitación
			Planes de mejora

Anexo 4. *Validación del instrumento realizado por el primer especialista*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por la ley Nº 29074
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ANEXO 4: Validación de instrumento

ANEXO N° 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023"

Entidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Asillo

Investigador: Jimenez Mamani Nieves

I.REFERENCIAS

1. EXPERTO: Octavio Condori Mamani

2.PROFESION: Ingeniero Economista.

3. CARGO ACTUAL: Docente

4: GRADO ACADEMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRONICO

DIMENSIÓN 1: Acceso al Portal Web y Redes sociales							
Nº	ÍTEMS	CRITERIO DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia ha encontrado datos generales, comunicados emitidos y el organigrama en el portal web?				X	

2	¿Con qué frecuencia ha encontrado información sobre convocatorias para reuniones, asambleas comunitarias o audiencias públicas en la página de Facebook de la municipalidad?					X
3	¿Con qué frecuencia ha encontrado información básica sobre cómo solicitar permisos, licencias y registros en el portal web?			X		
4	¿Las publicaciones en el portal web de la municipalidad son de importancia?					X
5	¿Las publicaciones en su página de Facebook son de importancia?				X	
6	¿Se actualizan los avisos, notas de prensa y convocatorias de trabajo en el portal web?					X
7	¿Con qué frecuencia considera que el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), debería estar en el portal web debido a su importancia?					X
8	¿Cuándo busca alguna información en su portal web de la municipalidad, es clara y de fácil acceso para ubicar?				X	
9	¿Considera que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano con mucha facilidad?				X	
10	¿Considera que es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita					X
11	¿Cuándo busca alguna información en su página de Facebook de la municipalidad, es de fácil acceso?				X	
	DIMENSIÓN 2: Sistema de mesa de partes virtual	**CRITERIO DE VALIDACIÓN**				
		1	2	3	4	5
12	¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procedimientos de los tramites?				X	
13	¿Alguna vez, ha tenido alguna dificultad al utilizar la tecnología para tramitar algún documento virtual?				X	
14	¿Le han dado respuesta rápida a la solicitud que realizó por mesa de partes virtual?					X
15	¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por mesa de partes virtual de la municipalidad?				X	
	DIMENSIÓN 3: Gestión interna de uso de TICs	**CRITERIO DE VALIDACIÓN**				
		1	2	3	4	5
16	¿Cuándo ha tenido una emergencia y necesita un documento urgente, se lo tramitaron rápido?					X

17	¿Usted considera que el personal de mesa de partes virtual revisa constantemente el sistema para ver las solicitudes de los usuarios?				X	
18	¿El personal de la municipalidad le da una atención inmediata a los tramites que usted realiza?				X	
19	¿En algunas ocasiones, el personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?				X	

VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión 4: Eficiencia en el procedimiento de administrativo						
N°	ÍTEMS	CRITERIO DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Se resuelve rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad distrital de Asillo?					X
2	¿Le ha servido el uso de plataformas virtuales para agilizar los trámites en la pandemia?					X
3	¿Su trámite en la municipalidad le ha tomado mucho tiempo?				X	
4	¿En alguna ocasión se le ha reducido el costo al realizar un trámite en la municipalidad?			X		
5	¿Ha notado mejoras en los procedimientos administrativos al realizar trámites en la municipalidad?				X	
6	"En los últimos tres años, ¿ha percibido una mejora en la rapidez con la que se resuelven sus trámites administrativos en la municipalidad?"					X
7	¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad en simplificación administrativas?				X	
8	¿Cree usted que es necesario invertir en la capacitación de los funcionarios de la municipalidad?				X	
9	¿Con qué frecuencia, la municipalidad le ha informado sobre la elaboración y propuesta de planes?					X
				=6	=60	=55

Coeficiente de valorización porcentual, C = $121 \div 140 = 0.8642 \times 100 = 86.42$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a) **Aprobado** (C ≥ 75% = 0.75) [✓]

b) **Desaprobado** (C < 75% = 0.75) [ ]

Lugar y fecha: ..05 de Agosto 2024.....

OCTAVIO CONDORI MAMANI
Ing° Economista
Reg. CIP N° 35000

Sello y firma del experto

Anexo 5. *Validación del instrumento realizado por el segundo especialista*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por la ley Nº 29074
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ANEXO 4: Validación de instrumento

ANEXO Nº 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023"

Entidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Asillo

Investigador: Jimenez Mamani Nieves

I.REFERENCIAS

1. EXPERTO: Marcelino Reyes Casani Cruz

2.PROFESION: PROFESOR

3. CARGO ACTUAL: Docente

4: GRADO ACADEMICO: Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRONICO

DIMENSIÓN 1: Acceso al Portal Web y Redes sociales							
Nº	ÍTEMS	CRITERIO DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia ha encontrado datos generales, comunicados emitidos y el organigrama en el portal web?				X	

2	¿Con qué frecuencia ha encontrado información sobre convocatorias para reuniones, asambleas comunitarias o audiencias públicas en la página de Facebook de la municipalidad?				X	
3	¿Con qué frecuencia ha encontrado información básica sobre cómo solicitar permisos, licencias y registros en el portal web?			X		
4	¿Las publicaciones en el portal web de la municipalidad son de importancia?					X
5	¿Las publicaciones en su página de Facebook son de importancia?				X	
6	¿Se actualizan los avisos, notas de prensa y convocatorias de trabajo en el portal web?					X
7	¿Con qué frecuencia considera que el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), debería estar en el portal web debido a su importancia?					X
8	¿Cuándo busca alguna información en su portal web de la municipalidad, es clara y de fácil acceso para ubicar?				X	
9	¿Considera que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano con mucha facilidad?				X	
10	¿Considera que es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita				X	
11	¿Cuándo busca alguna información en su página de Facebook de la municipalidad, es de fácil acceso?				X	
	DIMENSIÓN 2: Sistema de mesa de partes virtual	**CRITERIO DE VALIDACIÓN**				
		1	2	3	4	5
12	¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procedimientos de los tramites?			X		
13	¿Alguna vez, ha tenido alguna dificultad al utilizar la tecnología para tramitar algún documento virtual?				X	
14	¿Le han dado respuesta rápida a la solicitud que realizó por mesa de partes virtual?				X	
15	¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por mesa de partes virtual de la municipalidad?					X
	DIMENSIÓN 3: Gestión interna de uso de TICs	**CRITERIO DE VALIDACIÓN**				
		1	2	3	4	5
16	¿Cuándo ha tenido una emergencia y necesita un documento urgente, se lo tramitaron rápido?				X	

17	¿Usted considera que el personal de mesa de partes virtual revisa constantemente el sistema para ver las solicitudes de los usuarios?				X	
18	¿El personal de la municipalidad le da una atención inmediata a los tramites que usted realiza?				X	
19	¿En algunas ocasiones, el personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?					X

VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión 4: Eficiencia en el procedimiento de administrativo						
N°	ÍTEMS	CRITERIO DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Se resuelve rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad distrital de Asillo?				X	
2	¿Le ha servido el uso de plataformas virtuales para agilizar los trámites en la pandemia?				X	
3	¿Su trámite en la municipalidad le ha tomado mucho tiempo?					X
4	¿En alguna ocasión se le ha reducido el costo al realizar un trámite en la municipalidad?				X	
5	¿Ha notado mejoras en los procedimientos administrativos al realizar trámites en la municipalidad?				X	
6	"En los últimos tres años, ¿ha percibido una mejora en la rapidez con la que se resuelven sus trámites administrativos en la municipalidad?"					X
7	¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad en simplificación administrativas?					X
8	¿Cree usted que es necesario invertir en la capacitación de los funcionarios de la municipalidad?				X	
9	¿Con qué frecuencia, la municipalidad le ha informado sobre la elaboración y propuesta de planes?				X	
				=6	=72	=40

Coeficiente de valorización porcentual, C = 118 ÷ 140 = 0.8428 x 100 = 84.28

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a) **Aprobado** (C ≥ 75% = 0.75) [X]

b) **Desaprobado** (C < 75% = 0.75) [ ]

Lugar y fecha: 01 de Agosto 2024

Marciano Reyes Casani Cruz
LIC. EDUCACIÓN
CPPE 141748

Sello y firma del experto

Anexo 6. *Validación del instrumento realizado por el tercer especialista*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por la ley Nº 29074
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ANEXO 4: Validación de instrumento

ANEXO Nº 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASILLO, 2023"

Entidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Asillo

Investigador: Jimenez Mamani Nieves

I.REFERENCIAS

1. EXPERTO: Mg. Ronald Mamani Ticona

2.PROFESION: Sociologo

3. CARGO ACTUAL: Docente

4: GRADO ACADEMICO: Magister.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRONICO

DIMENSIÓN 1: Acceso al Portal Web y Redes sociales						
Nº	ÍTEMS	CRITERIO DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia ha encontrado datos generales, comunicados emitidos y el organigrama en el portal web?				X	

2	¿Con qué frecuencia ha encontrado información sobre convocatorias para reuniones, asambleas comunitarias o audiencias públicas en la página de Facebook de la municipalidad?				X	
3	¿Con qué frecuencia ha encontrado información básica sobre cómo solicitar permisos, licencias y registros en el portal web?					X
4	¿Las publicaciones en el portal web de la municipalidad son de importancia?				X	
5	¿Las publicaciones en su página de Facebook son de importancia?				X	
6	¿Se actualizan los avisos, notas de prensa y convocatorias de trabajo en el portal web?				X	
7	¿Con qué frecuencia considera que el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), debería estar en el portal web debido a su importancia?					X
8	¿Cuándo busca alguna información en su portal web de la municipalidad, es clara y de fácil acceso para ubicar?				X	
9	¿Considera que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano con mucha facilidad?				X	
10	¿Considera que es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita				X	
11	¿Cuándo busca alguna información en su página de Facebook de la municipalidad, es de fácil acceso?				X	
	DIMENSIÓN 2: Sistema de mesa de partes virtual	**CRITERIO DE VALIDACIÓN**				
		1	2	3	4	5
12	¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procedimientos de los tramites?				X	
13	¿Alguna vez, ha tenido alguna dificultad al utilizar la tecnología para tramitar algún documento virtual?				X	
14	¿Le han dado respuesta rápida a la solicitud que realizó por mesa de partes virtual?					X
15	¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por mesa de partes virtual de la municipalidad?					X
	DIMENSIÓN 3: Gestión interna de uso de TICs	**CRITERIO DE VALIDACIÓN**				
		1	2	3	4	5
16	¿Cuándo ha tenido una emergencia y necesita un documento urgente, se lo tramitaron rápido?				X	

17	¿Usted considera que el personal de mesa de partes virtual revisa constantemente el sistema para ver las solicitudes de los usuarios?				X	
18	¿El personal de la municipalidad le da una atención inmediata a los tramites que usted realiza?				X	
19	¿En algunas ocasiones, el personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?				X	

VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión 4: Eficiencia en el procedimiento de administrativo						
N°	ÍTEMS	CRITERIO DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Se resuelve rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad distrital de Asillo?					X
2	¿Le ha servido el uso de plataformas virtuales para agilizar los trámites en la pandemia?					X
3	¿Su trámite en la municipalidad le ha tomado mucho tiempo?				X	
4	¿En alguna ocasión se le ha reducido el costo al realizar un trámite en la municipalidad?			X		
5	¿Ha notado mejoras en los procedimientos administrativos al realizar trámites en la municipalidad?				X	
6	"En los últimos tres años, ¿ha percibido una mejora en la rapidez con la que se resuelven sus trámites administrativos en la municipalidad?"					X
7	¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad en simplificación administrativas?				X	
8	¿Cree usted que es necesario invertir en la capacitación de los funcionarios de la municipalidad?				X	
9	¿Con qué frecuencia, la municipalidad le ha informado sobre la elaboración y propuesta de planes?					X
				=6	=60	=55

Coeficiente de valorización porcentual, C = $121 \div 140 = 0.8642 \times 100 = 86.42$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a) **Aprobado** (C ≥ 75% = 0.75) [X]

b) **Desaprobado** (C < 75% = 0.75) [ ]

Lugar y fecha: 05 Agosto 2024

Sello y firma del experto

Anexo 7. *Procedimiento del cálculo del tamaño de muestra*

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n= tamaño de muestra buscado

N= tamaño de la población o universo

Z= parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC).

e= error de estimación máximo aceptado.

p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q= (1-p) = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Datos:

N: 14,484

P=0.5

q=0.5

e=0.05

Z=1.959

$$n = \frac{14{,}484x(1.959)^2x0.5x0.5}{(0.05)^2x(14{,}484-1)+(1.959)^2x0.5x0.5} = 375 \text{ hab.} \qquad Ec.\ 2$$

Anexo 8. *Encuesta utilizada para la recolección de datos*

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

CUESTIONARIO

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes. Soy la bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social **Nieves Jimenez Mamani** quiero hacerle una encuesta para una investigación que mi persona está realizando, cuya denominación es "Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Asillo, 2023". El cual tiene como objetivo Analizar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Asillo -2023. La información es anónima y absolutamente confidencial, su nombre no aparecerá en ningún caso.

ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. **¿A qué sexo pertenece Ud.?**

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

2. **¿Cuál es su edad actual?**

Edad: ……..

3. **¿Cuál es su estado civil o conyugal?**

- ☐ Soltero(a)
- ☐ Conviviente
- ☐ Casado(a)
- ☐ Divorciado(a)
- ☐ Viudo (a)

4. **¿Cuál es su ocupación?**

- ☐ Estudiante
- ☐ Empleado
- ☐ Profesional
- ☐ Comerciante
- ☐ Jubilado/Pensionado
- ☐ Desocupado
- ☐ Otro: _____

5. **¿Cuál es el máximo grado de educación que Ud. alcanzó?**

- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Superior Técnico/Pedagógico
- ☐ Superior Universitario
- ☐ Posgrado
- ☐ Ninguno

6. **¿Alguna vez tuvo acceso al portal web y/o redes sociales de la municipalidad distrital de Asillo?**

- ☐ Si
- ☐ No

VARIABLE 1. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Dimensión 1: Portal Web y Redes sociales

1. **¿Con qué frecuencia ha encontrado datos generales, comunicados emitidos y el organigrama en el portal web?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

2. **¿Con qué frecuencia ha encontrado información sobre convocatorias para reuniones, asambleas comunitarias o audiencias públicas en la página de Facebook de la municipalidad?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

3. **¿Con qué frecuencia ha encontrado información básica sobre cómo solicitar permisos, licencias y registros en el portal web?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

4. **¿Con qué frecuencia considera que las publicaciones sobre las actividades que desarrollan los funcionarios y servidores en el portal web son importantes?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

5. **¿Con qué frecuencia crees que las publicaciones sobre actividades oficiales (aniversario) en la página de Facebook son importantes?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces

☐ Casi Siempre
☐ Siempre

6. ¿Se actualizan los avisos, notas de prensa y convocatorias de trabajo en el portal web?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

7. ¿Con qué frecuencia considera que el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), debería estar en el portal web debido a su importancia?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

8. ¿Cuándo busca alguna información en su portal web de la municipalidad, es clara y de fácil acceso para ubicar?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

9. ¿Considera que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano con mucha facilidad?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

10. ¿Considera que es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

11. ¿Cuándo busca alguna información en su página de Facebook de la municipalidad, es de fácil acceso?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

Dimensión 2: Sistema de mesa de partes virtual

12. ¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procedimientos de los tramites?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

13. ¿Alguna vez, ha tenido alguna dificultad al utilizar la tecnología para tramitar algún documento virtual?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

14. ¿Le han dado respuesta rápida a la solitud que realizó por mesa de partes virtual?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

15. ¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por mesa de partes virtual de la municipalidad?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

Dimensión 3: Gestión interna de uso de TICs.

16. ¿Cuándo ha tenido una emergencia y necesita un documento urgente, se lo tramitaron rápido?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

17. ¿Usted considera que el personal de mesa de partes virtual revisa constantemente el sistema para ver las solicitudes de los usuarios?

☐ Nunca
☐ Casi Nunca
☐ Algunas Veces
☐ Casi Siempre
☐ Siempre

18. **¿El personal de la municipalidad le da una atención inmediata a los tramites que usted realiza?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

19. **¿En algunas ocasiones, el personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión 4: Eficiencia en el procedimiento de administrativo

1. **¿Se resuelve rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad distrital de Asillo?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

2. **¿Le ha servido el uso de plataformas virtuales para agilizar los trámites en la pandemia?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

3. **¿Su trámite en la municipalidad le ha tomado mucho tiempo?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

4. **¿En alguna ocasión se le ha reducido el costo al realizar un trámite en la municipalidad?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

5. **¿Ha notado mejoras en los procedimientos administrativos al realizar trámites en la municipalidad?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

6. **"En los últimos tres años, ¿ha percibido una mejora en la rapidez con la que se resuelven sus trámites administrativos en la municipalidad?"**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

7. **¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad en simplificación administrativas?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

8. **¿Cree usted que es necesario invertir en la capacitación de los funcionarios de la municipalidad?**

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

9. **¿Con qué frecuencia, la municipalidad le ha informado sobre la elaboración y propuesta de planes?**

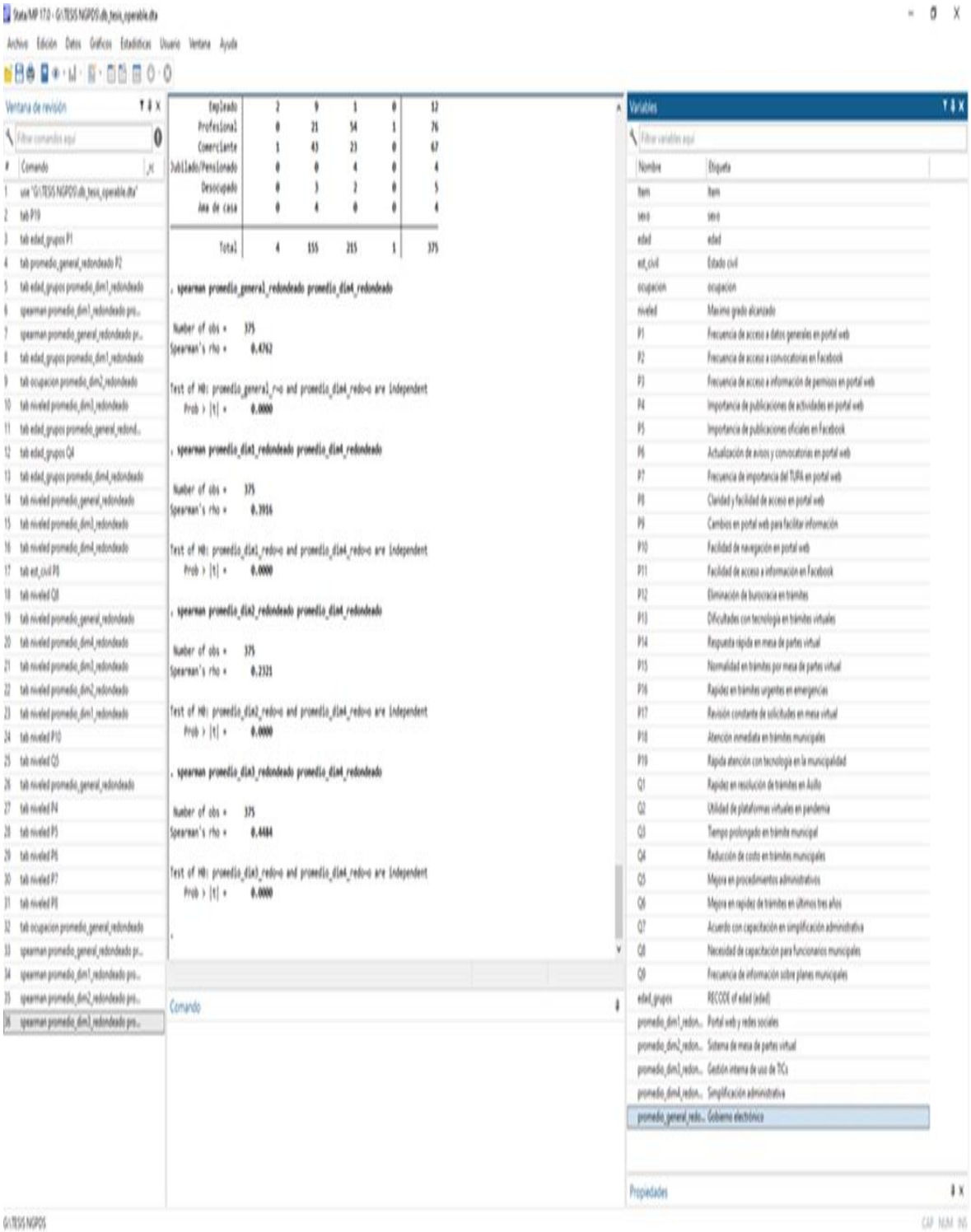
- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ Algunas Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

Anexo 9. *Galería fotográfica del trabajo de campo*

Banco de la N

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
AUDITORIA MUNICIPAL

Anexo 10. *Base de datos de la aplicación de software Stata versión 17*



Variables

Filtrar variables aquí

Nombre	Etiqueta
Item	Item
sexo	sexo
edad	edad
est_civil	Estado civil
ocupacion	ocupacion
niveled	Maximo grado alcanzado
P1	Frecuencia de acceso a datos generales en portal web
P2	Frecuencia de acceso a convocatorias en Facebook
P3	Frecuencia de acceso a información de permisos en portal web
P4	Importancia de publicaciones de actividades en portal web
P5	Importancia de publicaciones oficiales en Facebook
P6	Actualización de avisos y convocatorias en portal web
P7	Frecuencia de importancia del TUPA en portal web
P8	Claridad y facilidad de acceso en portal web
P9	Cambios en portal web para facilitar información
P10	Facilidad de navegación en portal web
P11	Facilidad de acceso a información en Facebook
P12	Eliminación de burocracia en trámites
P13	Dificultades con tecnología en trámites virtuales
P14	Respuesta rápida en mesa de partes virtual
P15	Normalidad en trámites por mesa de partes virtual
P16	Rapidez en trámites urgentes en emergencias
P17	Revisión constante de solicitudes en mesa virtual
P18	Atención inmediata en trámites municipales
P19	Rápida atención con tecnología en la municipalidad
Q1	Rapidez en resolución de trámites en Asillo
Q2	Utilidad de plataformas virtuales en pandemia
Q3	Tiempo prolongado en trámite municipal
Q4	Reducción de costo en trámites municipales
Q5	Mejora en procedimientos administrativos
Q6	Mejora en rapidez de trámites en últimos tres años
Q7	Acuerdo con capacitación en simplificación administrativa
Q8	Necesidad de capacitación para funcionarios municipales
Q9	Frecuencia de información sobre planes municipales
edad_grupos	RECODE of edad (edad)
promedio_dim1_redondeado	Portal web y redes sociales
promedio_dim2_redondeado	Sistema de mesa de partes virtual
promedio_dim3_redondeado	Gestión interna de uso de TICs
promedio_dim4_redondeado	Simplificación administrativa
promedio_general_redondeado	Gobierno electrónico