

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JERÓNIMO- REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

BETY GONZALES BUENDIA

Andahuaylas, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JERÓNIMO- REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2019**

BETY GONZALES BUENDIA

Asesor:

Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Andahuaylas, Perú

2022



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANEXO 23

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el aula virtual de la plataforma Google Meet, los docentes miembros del Jurado evaluador, tesista y asesor del informe final de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, San Jerónimo – Andahuaylas, siendo las 19:00 horas del día 12 de agosto del año 2022, en atención a la Resolución N° 231-2022-CO-UNA-JMA-FCE, se reunieron vía Google Meet (Enlace a la videollamada) <https://meet.google.com/quk-ijdgo-xrx>; el (a) Dr. Julio César Machaca Mamani, Mag. Simón José Cama Flores y CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado:

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO- REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2019"

Cuyo autor es el (a) Bachiller en Administración de Empresas, BETY GONZALES BUENDIA, Asesor Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por MAYORIA, al (a) Bachiller en Administración de Empresas Bety Gonzales Buendía, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
14	CATORCE	BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Dr. Julio César Machaca Mamani

DOCENTE - CLAD 0044

(Dr. Julio César Machaca Mamani)

Presidente del Jurado Dictaminador



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Simón José Cama Flores

DOCENTE

(Mag. Simón José Cama Flores)

Secretario del Jurado Dictaminador



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez

DOCENTE

(CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez)

Vocal del Jurado Dictaminador

DEDICATORIA

A mis queridos padres por haberme dado la vida y haber confiado en mí, hermanos por su apoyo y a todas aquellas personas maravillosas que han sido mi guía, soporte y compañía durante todo el periodo de estudio y formación, les dedico con mucho cariño y esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

A Dios padre todopoderoso por no soltar mi mano y mantenerme a su lado y ser guía en mi camino y protegerme en todo momento.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por ser mi casa de estudios, brindarme educación y formación profesional, fortaleciendo mis conocimientos. De igual manera a todos los docentes por su apoyo, experiencias y consejos, que fueron muy importantes en mi formación. A mi familia maravillosa quienes estuvieron en cada momento brindándome su apoyo y amor en especial a mi madre Gladis Juana Buendía Vera y mi padre Adrián Gonzales Espinoza, por brindarme su cariño, comprensión y apoyo incondicional, para poder culminar con este trabajo de investigación.

Al Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna, por el asesoramiento, apoyo y orientación en todo el proceso de este trabajo de investigación. Excelente padre y profesional que admiro por las labores que realiza y ser una persona de bien que coadyuvó para que pueda cumplir satisfactoriamente con la culminación de la investigación.

A los jurados evaluadores con profundo agradecimiento: Dr. Julio Cesar Machaca Mamani, Mag. Simón José Cama Flores y CPC Godofredo Eduardo Campos Peláez, tres grandes profesionales quienes aportaron con sus conocimientos, experiencia, paciencia y coadyuvaron a terminar la presente investigación.

A todas aquellas personas y amigos que anteriormente no hago mención que me ayudaron a seguir adelante, por su motivación y sus deseos más sinceros y bendiciones.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador:

Siguiendo los procedimientos y cumpliendo el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa - EPAE de la Universidad Nacional José María Arguedas de la ciudad de Andahuaylas y con el propósito de alcanzar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, presento y aspiro su consentimiento favorable de la tesis intitulada: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo - región Apurímac, periodo 2019.

La investigación abordó como como objetivo general, la identificación de la asociación existente entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en el gobierno local del distrito de San Jerónimo – región Apurímac.

La obtención de datos se realizó por medio de cuestionarios uno para cada variable con respuestas en la escala de Likert, organizado en 23 y 22 preguntas respectivamente y aplicado a 91 colaboradores de la institución, es de muestreo no probabilístico intencionado, previamente a aplicar el instrumento se validó por el discernimiento de expertos, para la presentación de la información se empleó el programa SPSS V25.

En tal sentido distinguido jurado evaluador, este trabajo investigativo presentado ante ustedes, se realizó de manera organizada, con esfuerzo y con la responsabilidad de seguir la metodología de la ciencia, en concordancia también con las medidas y exigencias que establecen los reglamentos.

La autora.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Delimitación.....	17
1.3.1. Delimitación espacial.....	17
1.3.2. Delimitación temporal.....	17
1.3.3. Delimitación teórica.....	17
1.4. Justificación.....	18
1.4.1. Justificación práctica.....	18
1.4.2. Justificación teórica.....	18
1.4.3. Justificación metodológica.....	19
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo general.....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Internacional.....	21
2.1.2. Nacional.....	23
2.1.3. Local.....	24
2.2. Marco Teórico.....	25
2.2.1. Gobierno electrónico.....	25
2.2.2. Simplificación administrativa.....	32
2.2.3. Marco legal.....	38

2.3. Marco conceptual.....	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.1. Hipótesis	45
3.2. Variables	46
3.3. Operacionalización de variables.....	47
3.4. Metodología	48
3.4.1. Enfoque.....	48
3.4.2. Tipo de estudio.....	48
3.4.3. Nivel de investigación.....	49
3.4.4. Diseño de investigación.....	50
3.5. Población y Muestra.....	50
3.5.1. Población	50
3.5.2. Muestra	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.6.1. Técnica de investigación	52
3.6.2. Instrumento de investigación	52
3.6.3. Validez y confiabilidad	53
3.7. Métodos de análisis de datos	53
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1. Resultados de la investigación	56
4.2. Contrastación estadística de hipótesis	80
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	86
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Actores y relaciones del gobierno electrónico	26
Figura 2: Etapas de un proceso de simplificación administrativa	36
Figura 3: Esquema de investigación	49
Figura 4: Porcentaje datos generales - Edades	57
Figura 5: Porcentaje datos generales - modalidad de trabajo	58
Figura 6: Porcentaje datos generales - tiempo de labor	59
Figura 7: Porcentaje de la variable Gobierno Electrónico.....	60
Figura 8: Porcentaje de la dimensión Uso de Tics	62
Figura 9: Porcentaje de la dimensión Políticas Institucionales	64
Figura 10: Porcentaje de la dimensión Relaciones Interinstitucionales	66
Figura 11: Porcentaje de la dimensión Promoción de Servicios.....	68
Figura 12: Porcentaje de la variable Simplificación Administrativa.....	70
Figura 13 : Porcentaje de la dimensión Universalización del Uso de Tecnologías	73
Figura 14: Porcentaje de la dimensión Implementación del Marco Normativo de la Simplificación.....	74
Figura 15: Porcentaje de la dimensión Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo	76
Figura 16 : Porcentaje de la dimensión Capacitación del Talento Humano.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Número de servidores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo	51
Tabla 2: Personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo	52
Tabla 3: Coeficiente de correlación Rho de Spearman	54
Tabla 4: Fiabilidad de instrumento Gobierno Electrónico (V1).....	56
Tabla 5: Fiabilidad de instrumento Simplificación Administrativa (V2).....	56
Tabla 6: Frecuencia datos generales - Edades	57
Tabla 7: Frecuencia datos generales - modalidad de trabajo	58
Tabla 8: Frecuencia datos generales - tiempo de labor.....	59
Tabla 9: Frecuencia de la variable Gobierno Electrónico	60
Tabla 10: Frecuencia de la dimensión Uso de Tics.....	62
Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Políticas Institucionales.....	64
Tabla 12: Frecuencia de la dimensión Relaciones Interinstitucionales	66
Tabla 13: Frecuencia de la dimensión Promoción de Servicios	68
Tabla 14: Frecuencia de la variable <i>Simplificación Administrativa</i>	70
Tabla 15: Frecuencia de la dimensión Universalización del Uso de Tecnologías.....	72
Tabla 16: Frecuencia de la dimensión Implementación del Marco Normativo de la Simplificación.....	74
Tabla 17: Frecuencia de la dimensión Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo	76
Tabla 18: Frecuencia de la dimensión Capacitación del Talento Humano	78
Tabla 19: Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	812
Tabla 20: Resultado del contraste de hipótesis general	81
Tabla 21: Resultado del contraste de hipótesis específica 1	82
Tabla 22: Resultado del contraste de hipótesis específica 2	83
Tabla 23: Resultado del contraste de hipótesis específica 3	84
Tabla 24: Resultado del contraste de hipótesis específica 4	85

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación	98
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	100
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	102
Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	105
Anexo 5. Fotografías de la investigación.....	108
Anexo 6. Encuesta de la investigación.....	109
Anexo 7. Solicitud para aplicación de la encuesta	113
Anexo 8. Autorización para la aplicación de encuesta	114
Anexo 9. Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2016	115

RESUMEN

La concentración del estudio fue identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en el municipio del distrito de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019, se evidenció esta asociación entre variables, en el marco real de una institución pública del interior del país.

El desarrollo del estudio se basó a los hechos propios del año 2019, pertenece al enfoque cuantitativo, es básica, descriptiva, no experimental en su diseño, transaccional correlacional. La población estuvo conformada por 138 colaboradores de la institución, es de muestreo no probabilístico intencionado y se seleccionó a 91 colaboradores administrativos de la Municipalidad, de quienes se recogió la información por medio de la encuesta como técnica, con su instrumento el cuestionario, construido para cada variable (23 ítems y 22 ítems respectivamente), previamente a aplicar el instrumento se validó por el discernimiento de expertos, se organizó la información por medio del programa SPSS V25.

Resultaron muy fiables los instrumentos utilizados, esto según el resultado del Alfa de Cronbach obtenido, el coeficiente de Spearman fue utilizado para estimar la correlación. Siendo la evidencia fundamental de la investigación, rechazar el supuesto nulo planteado y confirmar la hipótesis de trabajo, al 99% de confianza de asociación relevante. El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en el municipio, es positiva alta la correlación (Rho de 0,750**), conforme al planteamiento de la hipótesis general.

Palabras claves: Gobierno local, electrónico y simplificación administrativa.

ABSTRACT

The focus of the study was to identify the relationship between electronic government and administrative simplification in the municipality of the San Jerónimo district - Apurímac region, period 2019, this association between variables was evidenced, in the real framework of a public institution in the interior of the country.

The development of the study was based on the facts of the year 2019, it belongs to the quantitative approach, it is basic, descriptive, non-experimental in its design, transactional correlational. The population was made up of 91 collaborators of the institution, it is intentional non-probabilistic sampling; Due to the fact that the 91 employees of the Municipality were selected, from whom the information was collected through the survey as a technique, with its instrument the questionnaire, constructed for each variable (23 items and 22 items respectively), prior to applying the instrument was validated by the discernment of experts, the information was organized through the SPSS V25 program.

The instruments used were very reliable. According to the result of the Cronbach Alpha obtained, the Spearman coefficient was used to estimate the correlation. Being the fundamental evidence of the research, reject the null assumption raised and confirm the working hypothesis, at 99% confidence of the relevant association. Electronic government is positively related to administrative simplification in the municipality, the correlation is positive high (Rho of 0.750 **), according to the general hypothesis.

Keywords: Local, electronic government and administrative simplification.

INTRODUCCIÓN

Al presente las instituciones públicas deben considerar usar las herramientas tecnológicas, esto permitirá el crecimiento y desarrollo de una sociedad del conocimiento, siendo esto el fundamento y base para cumplir con la responsabilidad social que la institución edil le debe asistir a la comunidad

Los estados del mundo tienen el compromiso de identificar maneras de utilizar las tecnologías de Información y Comunicación cada vez más, desarrollarlas para favorecer la gestión de los mismos, haciéndolos modernos y ágiles; con esto, se producirá mayor eficiencia, gestión transparente, mejor provisión de servicios en el sector público, para la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de la comunidad, lo descrito es el soporte teórico y normativo. En ese contexto, el desarrollo metodológico de la investigación desarrollada permitió organizar los capítulos, que en síntesis se enuncian:

Capítulo I: expone lo concerniente al problema de investigación, con el planteamiento de la problemática, la formulación de problemas, delimitación, justificación y objetivos por alcanzar.

Capítulo II: revela la fundamentación teórica, con los antecedentes de alcance internacional, nacional y local, que fueron escogidos de repositorios de diversas universidades y base de datos, incluye también el marco teórico, legal y conceptual.

Capítulo III: muestra la metodología investigativa, se enuncian las hipótesis de investigación y las variables se definen y operacionaliza; asimismo, se expone el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y método de análisis de datos.

Capítulo IV: se presentan los resultados obtenidos en tablas y figuras, donde se utilizó programa estadístico y el Rho de Spearman.

Capítulo V: se hace la discusión de los resultados encontrados, con las investigaciones señaladas en los antecedentes para corroborar el cumplimiento de los planteamientos.

Por último, encontraremos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el ámbito de la región Apurímac, no se tiene un registro del grado de desarrollo del gobierno digital (electrónico) de toda la región; sin embargo, se realizaron algunos estudios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, teniendo un resultado de emergente, encontrándose en un estado crítico, desde entonces a la fecha se desconoce el nivel de implementación y alcance.

De allí el interés de continuar con las investigaciones, con el ánimo de ofrecer mejores condiciones para la atención de sus consultas o tramites, es el caso de los ciudadanos Jeronimianos, quienes se encuentran necesitados de canales de atención rápida y no presencial, en el contexto de una pandemia mundial que ha detenido al mundo en sus diferentes actividades, siendo los gobiernos locales quienes deben dar el ejemplo en estas situaciones.

La municipalidad de San Jerónimo en la región Apurímac, cuenta con 20,738 habitantes, distribuidos en centros poblados y/o comunidades, en efecto la prestación de servicios y trámites, todavía es de forma tradicional con extensos y tediosos procedimientos, donde el ciudadano demora varias horas, por lo que se necesita que el municipio responda a estos desafíos actuales con experiencias innovadoras y obtener la tan ansiada eficiencia en los servicios ofrecidos, que estén en base a la utilidad de las tecnologías del tratamiento de información y tratamiento de las comunicaciones, encontrando que existe una mala percepción al respecto.

En particular sobre la percepción de gobierno electrónico (digital), se atribuye a ciertas condiciones como: (1) Presencia, no hay una decisión firme por su desarrollo, a pesar de que existe un marco normativo que lo exige, no se adaptan a los cambios de estos tiempos modernos, la normatividad local (resoluciones) son escasos. (2) Interacción, el portal web es muy estático y tradicional, las visitas son esporádicas y no hay interacción por redes sociales. (3) Transacción, no existen canales de trámites y pagos online; así como asistencia de servicios en línea. (4) Transformación, es poco clara, no hay una atención personalizada, servicios rápidos, poca integración del ciudadano con la organización. (Cardona, 2004)

No cabe duda, que las situaciones antes descritas, producen consecuencias para la población usuaria del municipio como: (1) No se perciben las ventajas de implementar y utilizar el gobierno electrónico (digital) por parte de los ciudadanos. (2) Poca o nula participación de los ciudadanos. (3) Los ciudadanos no realizan ningún tipo de trámite o pago en línea. (4) No hay transformación respecto a la atención personalizada, servicios rápidos, el ciudadano no desea integrarse a la organización.

En este contexto, los servidores públicos que laboran en el municipio opinan desfavorablemente al respecto, es importante escucharlos y también tener claro el problema desde su propia percepción, donde se puede interpretar como poco alentador, con situaciones sobre: (1) Propuesta de reforma inexistente, no hay planes o proyectos que incluyan la revisión de los procesos administrativos que promueva reformas. (2) Adecuación de la infraestructura que no se encamina a la utilización de equipos, ni a la captación de talento humano que aporte en la reingeniería de los procesos del municipio para hacerlos eficientes. (3) Optimización de costos no percibido, no se considera la reducción de gastos en algunas circunstancias, ineficiencia y poca seguridad. (4) Capacitación y sensibilización nula en la tarea de mejorar los procesos, hacerlos ágiles y eficientes, no hay capacitación en estos aspectos al personal edil.

Toda la problemática que se describe, no hace más que despertar el interés del investigador por formularse ciertas cuestiones que coadyuven eficiente gestión en la institución edil de San Jerónimo, que permita a sus trabajadores desempeñar su trabajo adecuadamente, pero fundamentalmente que el ciudadano lo pueda percibir y que promueva una mejor relación entre la entidad y la población, es en este marco en el que se plantean los problemas de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida se relaciona el gobierno electrónico con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué modo se relaciona el uso de las TICs con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?
- b. ¿De qué modo se relaciona las políticas institucionales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?
- c. ¿De qué modo se relaciona las relaciones interinstitucionales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?
- d. ¿De qué modo se relaciona la promoción de servicios con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

La investigación se ubica a nivel regional en Apurímac, en la provincia que lleva por nombre Andahuaylas, en San Jerónimo como distrito.

1.3.2. Delimitación temporal

Los hechos indagados en la municipalidad corresponden al año 2019.

1.3.3. Delimitación teórica

La investigación siguiente, se delimitó en el marco de dos ejes principales de estudio, el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, siendo estas las variables a investigar y los sub temas como: uso de las TICs, políticas institucionales, relaciones interinstitucionales, promoción de servicios, sistema

de trámites en línea, optimiza el proceso de simplificación administrativa, fortalece la institucionalidad y el liderazgo, posicionamiento en el uso de las Tics, etc.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación práctica

Esta tesis se desarrolló bajo el sustento de aportar mejoras en la atención a los ciudadanos de la jurisdicción del distrito de San Jerónimo, implementando el gobierno electrónico para simplificar sus procedimientos administrativos de los usuarios y recursos humanos de la institución edil.

Las instituciones del estado están en la obligación de atender a sus usuarios de la mejor manera con procedimientos ágiles y flexibles, con personal altamente calificado, que para el caso de la investigación deben conocer de tecnologías para la administración de la información y las comunicaciones, encontrando allí la justificación funcional que pretendemos alcanzar.

1.4.2. Justificación teórica

Se justifica teóricamente porque, la indagación solo tubo propósito de incrementar el conocimiento existente acerca de los temas de estudio: gobierno digital (electrónico) y simplificación de procesos administrativos; en el estudio se han revisado, analizado y contrastado las teorías estudiadas para luego comprobar si existe una asociación o un grado de relación.

Los resultados obtenidos productos de las indagaciones, se han sistematizado y se han presentado como una propuesta a incorporar al conocimiento existente de la administración a nivel de sugerencias o recomendaciones que facilite una eficiente gestión en los procesos que los municipios posean. Al mismo tiempo servirá como base para otras investigaciones que desarrollen temas similares.

1.4.3. Justificación metodológica

Para la indagación siguiente se han elaborado instrumentos para recoger la percepción de los profesionales ediles y de los usuarios a efectos de obtener las características de cómo se manifiesta los hechos que son materia de estudio; es decir, sobre gobierno electrónico y simplificación administrativa.

Los instrumentos que se han elaborado han seguido los pasos que propone el método científico, para su validez y confiabilidad, ya que este puede contribuir al cuerpo de conocimientos existentes sobre los temas tratados para su posterior difusión y aplicación en otros trabajos investigativos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Establecer la relación que existe entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.
- b. Establecer la relación que existe entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.
- c. Establecer la relación que existe entre las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

- d. Establecer la relación que existe entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Dentro del siguiente apartado, se han considerado aquellos trabajos precedentes a la investigación; los cuales tienen como variable a Gobierno electrónico y Simplificación administrativa. Por lo general estos trabajos han servido como guías para una estructuración y mirada holística de la investigación.

A continuación, se mencionan algunos de esos trabajos a nivel: Internacional y nacional. Lo local no se considera debido a que no se ha encontrado trabajos con las variables a estudiar en el ámbito geográfico donde se desarrolla el estudio.

2.1.1. Internacional

A. Lizardo (2017), investigó sobre: Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Previo a conseguir el grado de Doctor en Gobierno y Administración Pública. Se investigó si existe o no relación entre el e-government y la percepción de la corrupción de parte de la ciudadanía. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo con alcance explicativo. La población estuvo conformada por 18 países, donde la guía de revisión de datos fue óptima para recabar información. En cuanto a los resultados, se encontró lo siguiente:

- Se identificó que el 200% de los latinoamericanos, discernen que la implementación de un gobierno digital en una entidad pública, trae consigo una gerencia con transparencia, se facilita la rendición de las cuentas y manejo de los fondos, así como también mayor control de los gobernantes y mayor participación de los gobernados.
- Por otro lado, se determinó el 38,8% de los encuestados, manifestó, que con e- government se reduciría la corrupción dentro de las entidades públicas.

B. Cano (2016), desarrollo la investigación: Del gobierno electrónico al gobierno abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de los ayuntamientos de la Provincia de Alicante; con el propósito de optar el grado de Doctor en Empresa, economía y sociedad.

Dentro de la investigación se estudió a los servicios ediles basados en la web y sobre la identificación de buenas prácticas que mejoren las políticas y la gestión, modernizando y ayudando a los ciudadanos a comprender la situación. La investigación fue de nivel exploratorio. Los entes de estudio estuvieron conformados por 141 sitios Webs de la provincia de Alicante. Se opto utilizar la revisión documental y entrevista como técnicas de la investigación. Las conclusiones más relevantes, fueron:

- Se concluye que, de los 141 ayuntamientos, el 99, 31% cuenta con las páginas Webs para atención de los ciudadanos. Y el 13%, lo realiza por medio de encuestas online. De la misma forma se logró identificar que el e- government no solo permite la introducción de las TIC en las instituciones, sino por el contrario permite la relación de la mejora de gestión de calidad con los servicios prestados a los ciudadanos.

Por otro lado, también evita las colas innecesarias en las instalaciones de las entidades gubernamentales, para la tramitación de algún documento; mayor transparencia en los asuntos públicos y participación de los gobernados en las gestiones del gobierno a través de la digitalización.

C. Giron (2013), presenta el trabajo de investigación titulada: Gobierno electrónico y acceso a la información, previo a conseguir el grado de Magister en Comunicación en la ciudad del Salvador. El propósito general de la investigación fue evaluar las capacidades y condiciones de los sitios webs que la agencia implementadora utiliza para cumplir con la norma que regula el acceso a la Información Pública. El estudio se fundamentó en un nivel de investigación descriptivo. La población lo conformaron 17 instituciones de Ejecutivo. El instrumento de investigación fue una encuesta y entrevista. Con respecto a los resultados se puede denotar lo siguiente:

- Existe limitantes dentro de la organización de estudio para una implantación de gobierno electrónico, entre los cuales se encuentran no

tener personal calificado para brindar información y orientación de los portales de transparencia y trámites en línea a los contribuyentes que soliciten hacer uso de estos. Este problema ha suscitado de que los ciudadanos estén confundidos, y quieran acudir a las instalaciones de la entidad para realizar cualquier trámite que deseen; porque lo consideran más seguro y rápido.

2.1.2. Nacional

A. Rucoba (2020), investigó sobre: Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019. Estudio que busco determinar la influencia del e-government sobre simplificación administrativa; basándose en un tipo de indagación teórico o dogmático; con 35 trabajadores a quienes se les pregunto su percepción para obtener información, esto por medio de un cuestionario de 29 y 21 preguntas tipo Likert. Con respecto a los resultados, se identificó lo siguiente:

- Del 100% de los trabajadores encuestados en la DGITDF, el 37.14% percibe que el gobierno digital tiene una deficiente implementación; por el contrario, el 40% menciona que la simplificación administrativa tiene una implementación regular. En cuanto al objetivo general de la investigación se identificó que existe una baja correlación del gobierno digital y simplificación administrativa en el Ministerio de la Producción área de DGITDF, ciudad de Lima, año 2019. Esto es demostrado por el resultado de significancia bilateral de $p=0,029 < 0,05$.

B. Rosario (2019), presenta la investigación titulada: Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2019; previo a ser Maestra en Gestión Pública. Este fue un estudio correlacional, de tipo teórico, que se basó en una muestra de procedimiento probabilístico que dio como resultado a 384 ciudadanos. En cuanto a los resultados se describe lo siguiente:

- Se identificó que el gobierno electrónico se relaciona positivamente con la participación ciudadana. Esto se afirma por el resultado obtenido de

$Rho=0,478$; lo cual significa que ambas variables están relacionadas y sufren cambios al mismo tiempo.

Por otro lado, se identificó que la percepción de un 43,8% de los ciudadanos es regular en cuanto al nivel del gobierno digital; esto demuestra que en la Municipalidad de Chimbote se tiene que reestructurar y/o mejorar el servicio de gobierno digitalizado brindado al ciudadano. Asimismo, en cuanto a la participación ciudadana se refiere, podemos mencionar que un 50% percibe que se da de manera regular; esto porque en la ciudadanía no se ha generado interés por saber cómo gestionan y administran sus recursos los gobernantes en curso.

C. Rosario (2019), presenta la investigación titulada: Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2019; previo a ser Maestra en Gestión Pública. Este fue un estudio correlacional, de tipo teórico, que se basó en una muestra de procedimiento probabilístico que dio como resultado a 384 ciudadanos. En cuanto a los resultados se describe lo siguiente:

- Se identificó que el gobierno electrónico se relaciona positivamente con la participación ciudadana. Esto se afirma por el resultado obtenido de $Rho=0,478$; lo cual significa que ambas variables están relacionadas y sufren cambios al mismo tiempo.

Por otro lado, se identificó que la percepción de un 43,8% de los ciudadanos es regular en cuanto al nivel del gobierno digital; esto demuestra que en la Municipalidad de Chimbote se tiene que reestructurar y/o mejorar el servicio de gobierno digitalizado brindado al ciudadano. Asimismo, en cuanto a la participación ciudadana se refiere, podemos mencionar que un 50% percibe que se da de manera regular; esto porque en la ciudadanía no se ha generado interés por saber cómo gestionan y administran sus recursos los gobernantes en curso.

2.1.3. Local

A nivel local no se citan investigaciones, debido a que no se han encontrado registros de estudios precedentes con las variables gobierno electrónico y simplificación administrativa.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Gobierno electrónico

2.2.1.1. Concepto

Gobierno electrónico también significa “e- government” o “e-governance. Este consiste, en utilizar las TICs, para ofrecer una calidad de servicios a los usuarios que solicitan una atención en un órgano de gobierno. (Cardona, 2004)

Según Kaylor (2001, citado por Vargas, 2011), el e-governance es una herramienta que permite una comunicación entre el ciudadano y el gobierno; todo esto por medio del Internet.

Cuando se hace referencia a gobierno digital, significa el uso de las Tics de parte de las entidades públicas para brindar una mejor atención a sus contribuyentes, e interactuar con estos a través de sitios webs que funcionen las 24 horas del día, los 7 días a la semana; con el fin de mejorar y agilizar algunos trámites y/o servicios que brindan estos.

Por otro lado, el e- government constituye un mecanismo eficaz para fortalecer la democracia representativa en todos los niveles de gobierno, porque al brindar información de alta calidad, permite a la ciudadanía participar y controlar las decisiones tomadas por las oficinas de representación y las administraciones públicas, aumentando así las oportunidades de diálogo y discusiones políticas democráticas entre la administración y la ciudadanía. (Valencia, 2016)

2.2.1.2. Actores del gobierno electrónico

Al hablar de los actores del gobierno electrónico; se hace referencia a aquellos que están dentro de la sociedad y que interactúan con el estado por diferentes motivos. Estos agentes son de personería jurídica como natural. Según Estay (2014), estos actores son:

- Las ciudadanas y ciudadanos: Son aquellos que representan el principal motivo, para que un gobierno instaure una plataforma de sitios webs donde se brinden información y/o presten servicios digitales, con el fin de que sus trámites sean más rápidos, menos burocráticos, estén al alcance de todos y sobre todo se brinde una mejor calidad de prestación de servicios.
- El Gobierno: Es la máxima autoridad dentro de un estado o país, encargado de dictaminar leyes en beneficio de sus ciudadanos; como de administrar sus recursos. De este depende que un país sea fructífero, como también alcance niveles de desarrollo en temas de educación, tecnología, entre otros.
- El Sector Productivo: Representa a todas aquellas personas que se encargan de ejecutar acciones que contribuyan al desarrollo de la economía, su circulación monetaria, abastecimiento de la demanda de productos.
- Los servidores públicos: Son aquellos trabajadores de las entidades públicas, encargados de prestar servicios a los contribuyentes de una comunidad a cambio de una retribución económica. El gobierno electrónico les facilita a estos, herramientas que permiten desarrollar de manera mucho mejor sus funciones y tareas en el cargo que ocupan.



Figura 1: Actores y relaciones del gobierno electrónico

Fuente: Estay (2014). Creative Commons. p. 12

2.2.1.3. Características del gobierno electrónico

Desde la postura de Cardona (2004), son características de un e - government los siguientes:

- Se relaciona con la aplicación de TICS.
- Tiene como objetivo revolucionar y crear relaciones internas y externas entre todos sus actores.
- Interviene en las funciones que presta el gobierno: información, tramites, prestación de servicios, etc.
- Ayuda a lograr objetivos con eficiencia.
- Para su implementación es necesario seguir un proceso; que cabe recalcar no es continuo.
- Esto es solo un medio, no un fin.

2.2.1.4. Objetivos del gobierno electrónico

Según Flores (2005), los objetivos del gobierno electrónico son: Incrementar la eficiencia, efectividad y productividad de los procesos y operaciones gubernamentales; insertar calidad en los procesos de servicios; incrementar la confianza de los ciudadanos en la gestión del Estado; transparentarla gestión financiera; suministrar el acceso del ciudadano a información, trámites y servicios del estado; obtener mayor participación de los de la comunidad en la toma de decisiones; simplificar la transacción que realizan los ciudadanos ante el estado.

Con la implantación de un gobierno electrónico el estado busca primordialmente dejar de lado al gobierno tradicional, e intenta conseguir un gobierno digital más sofisticado, ágil y eficiente; donde la información sea pública y abierta para que el gobernado pueda gestionar sus trámites desde su hogar y diferentes partes del mundo, y con ello se eviten las colas y perdidas de tiempos innecesarios. (Vera, 2014).

2.2.1.5. Tipos del gobierno electrónico

Teniendo en cuenta a la Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informática (2013), se puede afirmar que existen cuatro tipos de gobierno electrónico. Estos por general son interacciones que el gobierno realiza con sus actores, dentro de los cuales se encuentran:

- De Gobierno a Gobierno (G2G): Implica que las instituciones del estado puedan generar y facilitar relaciones intergubernamentales con sus dependencias u órganos descentralizados, a través de sistemas de información. Entre estos sistemas podemos encontrar al SIAF.
- De Gobierno a empresa (G2B): Consiste en que el gobierno proporcione sistemas de información que puedan facilitar a las empresas privadas que contratan con el estado herramientas para agilizar sus trámites. Entre ellos se puede visualizar al (Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado).
- De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C): Son aquellas iniciativas que el gobierno realiza para ofrecer servicios de atención al ciudadano; así como para interactuar con este y poder recatar las opiniones. Entre estos podemos encontrar (Portal de servicios al ciudadano y empresas).
- De Gobierno a empleados (G2E): Consiste en aquellas iniciativas que realiza el gobierno para capacitar y prestar servicios por medio de las TIC, a funcionarios, agentes, trabajadores de las entidades públicas. Por ejemplo, los cursos virtuales dictados por la OSCE, el SERVIR, o la Contraloría General de la República, etc.

2.2.1.6. Fases del gobierno electrónico

Como fases del gobierno electrónico se identifican 4 etapas; estas por lo general no siguen un determinado orden en su proceso de implantación; es decir su aplicación no es sistemática. Desde la postura de Presidencia del Consejo de Ministros (2013), las fases del gobierno electrónicos son:

- **Presencia:** Se trata de publicar información en línea que sea accesible para ciudadanos y empresas, pero sin interacción. Incluye la creación de portales institucionales para comunicar a los usuarios información básica de la entidad.
- **Interacción:** Segunda fase; permite insertar canales de comunicación que facilitan una interacción bidireccional; estos son correos electrónicos, tramites en línea, llenado de formularios, libro de reclamaciones virtual, etc.
- **Transacción:** Fase en la que todos los tramites se realizan de manera electrónica. Esta implica diseñar y/o estructurar canales de comunicación que contacten a los usuarios con los de la administración. Aquí el gobierno ha remodelado el proceso, lo que en el futuro significará ahorrar costos, tiempo y permitirá aumentar la productividad.
- **Transformación:** Ultima fase, en el que el comportamiento del gobierno experimenta un cambio importante porque se llega a implantar el proyecto de gobierno electrónico en sus instancias.
- Se trata de instalar un portal Inter agencial integrado que cubra todos los servicios posibles de Internet, a partir del cual los organismos públicos modifiquen su estructura para prestar los servicios que les sean encomendados por vía electrónica.

2.2.1.7. Beneficios del gobierno electrónico

El e- government en general trae consigo ventajas directas a la sociedad comunitaria, tales como: erradicación de pérdidas de tiempos y espacios, comunicación conveniente, acceso equitativo a la información, mejor colaboración y comunicación entre diferentes departamentos y mayor producción de productos tangibles e intangibles. En definitiva, proporciona a los ciudadanos una mayor calidad de vida. (Naser & Concha, 2011)

Por otra parte, el uso del e- government dentro de la gestión pública trae consigo beneficios como: en este prime la gestión con transparencia; asimismo la reducción de costos al compartir recursos. Ayude al control interno y externo, ayude a la descentralización

acercando al gobierno y la ciudadanía, y se promueva el interés del ciudadano por una gestión más participativa, efectiva donde la decisión sea tomada de manera conjunta, etc. (Naser & Concha, 2011)

En fin, con este nuevo paradigma de gobierno electrónico se da paso a que se cambie por completo la forma en que se brindan y reciben los servicios. Por otra parte, cabe destacar que los tres agentes beneficiados por el gobierno electrónico son los ciudadanos, las empresas y los funcionarios públicos.

2.2.1.8. Desventajas del gobierno electrónico

Dado que cada sistema tiene ventajas y desventajas completamente definidas. A continuación, según lo expuesto por Lara (2014), se describen las desventajas de usar el e- government en un país en vías de desarrollo.

- El gobierno carece de planes y políticas para promover y utilizar la modernización estratégica.
- Infraestructura técnica y física insuficiente
- Inexistencia de procesos comunicativos entre diferentes dependencias estatales.
- Inexistencia de compromiso de parte del estado por educar a sus ciudadanos en aspectos de TICs.
- Falta de difusión de tecnologías en diferentes regiones.
- Falta de regulaciones para proteger los datos que circulan en la red.

2.2.1.9. Dimensiones del gobierno electrónico

Según Salvador (2002), las dimensiones del gobierno electrónico son aquellas que se trabajan durante una implantación de esta, sobre una entidad. Estas son:

La dimensión externa se refiere al uso de las tecnologías de información y comunicación como una herramienta para brindar información y facilitar la interacción de parte de los gobernados con los

funcionarios de las entidades del estado. En cambio, el aspecto interno consiste en destacar el rol de los administrados al momento de efectuar la implementación del e-governance; lo que tiene que traducirse en una prestación efectiva de servicios. Por otro lado, la dimensión relacional denota la importancia que tienen las TICs para promover la relación entre los administrados y los usuarios. Finalmente, la dimensión de promoción enfatiza actividades, mediante el uso de las TICs para mejorar la cohesión social entre los actores del gobierno digital. (Salvador, 2002)

Definido el concepto de las dimensiones según un autor. A continuación, se conceptualiza estas mismas, pero con diferentes acepciones de acuerdo a los fines que persigue investigación.

- Utilización de las TICs: Esta dimensión significa que la prestación de servicios e información a los administrados se realiza por medio de los sistemas informáticos que se plantean en la ejecución de un gobierno digital en una entidad del estado. Como indicadores se tomará en cuenta a las páginas webs, banca electrónica y call centers.
- Políticas institucionales: Esta consiste en modernizar la administración pública a través de políticas institucionales que ayuden a fortalecer, estructurar procesos que sean más rigurosos a partir del potencial que ofrecen las TICs. En el estudio de esta dimensión se considerará como indicadores a los siguientes: Modernización, adaptación, implementación.
- Relaciones interinstitucionales. Este hace referencia al intercambio de información de una entidad con otra; es decir que la persona puede tramitar mediante este sistema de forma mucho más rápida ya que la entidad posee una base de sus datos que ayudan a dar una respuesta mucho más instantánea. Lograr esto implica que se estandarice la información que se maneja en todas las entidades. Como indicadores de esta dimensión se considerarán a los siguientes: Intercambio de información entre instituciones públicas, servicios interinstitucionales y convenios interinstitucionales.

- Promoción de servicios: Es aquella que promueve los servicios; con el fin de que se consiga una cohesión social entre los ciudadanos, empresas asociaciones, y otros entes sociales; a través del uso de las TICS. Para lograr esto se debe promover y facilitar infraestructuras de fácil acceso que ayuden a adoptar y sobrellevar los cambios de la información y comunicación. Como indicadores de esta dimensión se considerarán a los siguientes: Adquisición de nuevos equipos informáticos, capacitación y desarrollo del talento humano, ampliación de la infraestructura física.

2.2.2. Simplificación administrativa

2.2.2.1. Concepto

Se denomina simplificación administrativa a un conjunto de acciones que realiza la institución; con el fin de reducir o eliminar barreras de determinados procesos que se hacen empalagosos y engorrosos para el ciudadano al momento de requerir un servicio de la entidad pública.

A juicio de Muñoz (2011), simplificación administrativa viene a ser un conglomerado de normas y principios; encaminadas a erradicar procesos y costes innecesarios de la administración pública al momento de ofrecer una prestación de servicios a un ciudadano.

Según Maraví (2009), la simplificación administrativa es aquel principio que ayuda a reducir las exigencias y formalidades de un trámite; para así dar una respuesta mucho más rápida a alguna solicitud del usuario.

Citando a Villarejo (2008, como se citó en Jiménez, 2019), la simplificación administrativa es un proceso que pretende reducir los trámites del procedimiento administrativo, eliminando barreras burocráticas y costos innecesarios; que incrementen la productividad de estos y beneficien a los ciudadanos con una mejor calidad de prestación de servicios.

En resumen, este apartado es un proceso mediante el cual se reduce el tiempo de ejecución de un procedimiento administrativo, evitando así situaciones de burocracia y mejorando la confiabilidad e interacción con la población.

2.2.2.2. Objetivos de la simplificación administrativa

Según la Ley de Simplificación administrativa N° 25035, se tiene como objetivos a las siguientes pautas:

- El fin primordial de un proceso de simplificación es conseguir la racionalización de los trámites dentro de las instituciones públicas; pero que estas estén apegadas a las normas y se actúe con eficiencia y espíritu de servicio para lograr una satisfacción rápida y efectiva entre todos los interesados.
- Otro objetivo sería eliminar normas duplicadas que obstaculicen la estandarización de los procedimientos administrativos; así como a los que impidan la prestación de servicios públicos racionalizados; todo esto a modo de no cometer ineficiencia y conductas que vulneren los intereses públicos.
- Clarificar y reducir el nivel o alcance de responsabilidad entre los prestadores de servicios con facultades autorizadas, de control y operativas para interferir de acuerdo con la ley, de manera que la toma de decisiones no se retrase ni obstaculice.
- Eliminar la arbitrariedad en la toma de decisiones. Por medio de una divulgación generalizada sobre procedimientos administrativos para evitar imponer requisitos indebidos, cambiar procedimientos y plazos determinados legalmente.

2.2.2.3. Importancia de la simplificación administrativa

La importancia de ejecutar un proceso simplificado en una entidad de gobierno es porque ayuda de gran manera a la gestión administrativa de este, así como también elimina trámites burocráticos y los convierte en procesos mucho más simples, los cuales dan una respuesta mucho más rápida al que lo tramita.

Otro de los puntos es que permite una optimización de prestación de servicios que en su medida son de calidad; donde según el usuario estos contribuyen a que estén más satisfechos (PCM, 2013)

Finalmente, con una simplificación administrativa se llega a conseguir una administración más eficaz que esté al servicio del ciudadano.

2.2.2.4. Principios de la simplificación administrativa

De acuerdo con la Ley N°25035, los principios generales de simplificación administrativa son cuatro y se ejecutan en todo procedimiento de reorganización. Pero según Maraví (2009), dentro de esta ley sobre principios han surgido modificaciones; donde se considera a los siguientes como principios de un proceso de simplificación y estas son:

- a. Principio de Simplicidad: Dispone que los trámites que establezca el organismo administrativo deben ser sencillos y eliminar procesos complicados que sean innecesarios y repetitivos a fin de conseguir mejores resultados.
- b. Principio de Uniformidad: Significa que en la entidad de gobierno se debe estandarizar procesos que sean similares. Cabe destacar que todas las distinciones deben basarse en estándares que estén debidamente respaldados.
- c. Principio de Celeridad: Es un principio orientado a las personas. Aquí se tiene que educar a estos agentes a fin de conseguir procedimientos rápidos de atención y eliminar barreras de formalismos.
- d. Principio de Predictibilidad: Supone que el organismo administrativo debe proporcionar a la persona administrada o su representante información veraz, fidedigna en base a algunas evidencias sobre un determinado proceso.
- e. Principio de Presunción de Veracidad: Es aquel principio que brinda a los administrados una respuesta fidedigna en base a la ley, de aquellos que gestionan.

- f. Principio de privilegio de controles posteriores: Dispone que una tramitación de algún asunto estará en función de un control de seguimiento; es decir que las agencias administrativas tienen derecho a verificar la autenticidad de la información brindada, y tomar las sanciones pertinentes si la información brindada no es verdadera.
- g. Principio de Participación: Significa que la entidad debe crear un sistema de información pública, que no tenga base legal, para que el ciudadano se mantenga informado y esto incite la participación de la persona administrada y sus representantes.

2.2.2.5. Etapas de la simplificación administrativa

En concordancia con la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), las etapas que corresponden a un proceso simplificado administrativo son los siguientes:

- Etapa preparatoria: Es la etapa de planificación. Aquí se determina el curso que va seguir el proceso en general (responsables, actividades, plazos, recursos, tiempos, etc).
- De manera más detallada se puede argumentar que es en esta etapa, donde se identifica y organizar a los responsables ejecutores de la simplificación; se programar capacitaciones y/o talleres para informar sobre la simplificación administrativa; se identifican los procedimientos a simplificar.
- Etapa de diagnóstico: Es la etapa en el que se conoce y precisa los procedimientos administrativos que van a ser simplificados; asimismo en donde se tiene conocimiento integral de los trámites administrativos y las estrategias para resolverlos.
- Etapa de Rediseño: Una vez terminado e identificado las dos etapas anteriores; en esta etapa se da paso a la reestructuración; esta consiste en diseñar un nuevo plan que cumpla con los objetivos propuestos en un inicio; pero no descuida ni pasa por alto, el control, la seguridad y marco normativo. Dentro de esta etapa se considera ciertas modificaciones de equipamiento, infraestructura, normatividad, plan de capacitaciones.

- Etapa de Implementación: Se la considera así, porque es en esta etapa en la que se pone en marcha todo que se ha rediseñado. Así como que se orienta, motiva al personal sobre los procedimientos administrativos rediseñados, aprobar el marco regulatorio que sustenta los procedimientos rediseñados, adecuar el entorno físico si es necesario y difundir los procedimientos administrativos.
- Etapa de Seguimiento y Evaluación: Es una etapa en la que se verifica y evalúa las actividades que se han puesto para implementar el gobierno electrónico; esto se realiza con el fin de que todo vaya conforme a lo establecido. Para realizar un buen proceso de seguimiento y evaluación es necesario recoger información tanto cualitativa con cuantitativa de modo que esto coadyube a conseguir el fin propuesto.
- Etapa de Mejoramiento Continuo: Consiste en ir mejorando cada vez más el sistema de simplificación; tiene que ver con el no estancamiento de la calidad. Esta es una etapa que se preocupa de generar nuevos aportes y cambios tanto en la mentalidad de los hombres, como en sus costumbres, hábitos que permitan que se pueda lograr un gobierno más eficaz con calidad de servicio.

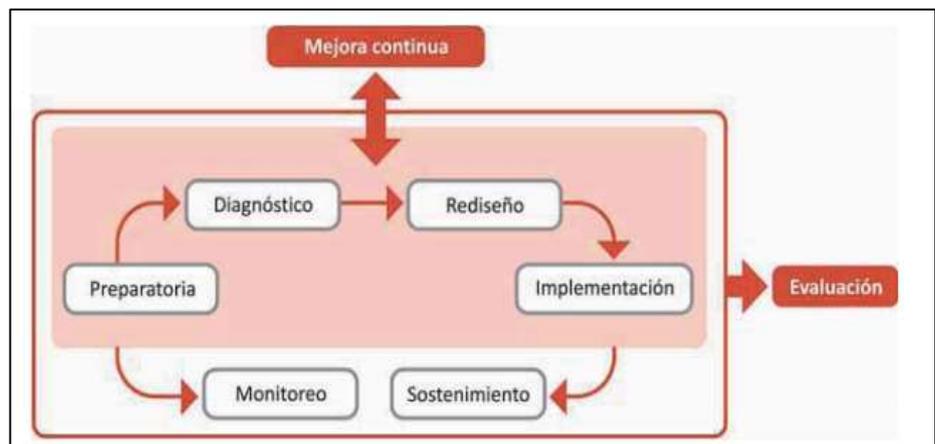


Figura 2: Etapas de un proceso de simplificación administrativa

Fuente: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. p. 10

2.2.2.6. Dimensiones de la simplificación administrativa

En palabras de Maraví (2009) las dimensiones son siete, pero para fines del estudio solo se considerarán cuatro: principio de (simplicidad, celeridad, uniformidad y participación ciudadana). Cabe destacar que estos principios serán estudiados con diferentes acepciones para una mejor comprensión del estudio; asimismo para conseguir los fines que persigue la investigación. Estos se describen a continuación:

- Sistema de trámites en línea: Desarrollar un sistema de tramites en línea permitirá a las personas realizar sus trámites vía online; de manera que esto brinde una respuesta más rápida y se de paso a la eficiencia; erradicando lentamente la burocratización. Con este sistema se logrará la universalización ya que todos podrán acceder a la información. Como indicadores de esta dimensión se considerarán: Tramites en línea, pagos en línea y consultas en línea.
- Optimiza el proceso de simplificación administrativa: Significa que se ejecuta procedimientos para mejorar los resultados de simplificación en la entidad pública. Con este se busca lograr mayores índices de productividad eliminando procedimientos repetitivos que generan costos altos. Para el estudio de esta dimensión se ha de considerar a la Sustitución de procedimientos, accesibilidad al sistema online y capacidad de atención.
- Fortalece la institucionalidad y el liderazgo: Mediante el desarrollo de una simplificación se llega a crear lazos institucionales; que permitan compartir información, lo cual de paso a una administración más eficiente; ya que habrá más interconexión y la respuesta ante algún trámite será mucho más rápida. Ahora bien, para estudiar a esta dimensión se han propuesto indicadores como: Acceso a la información de otras instituciones, acceso a procedimientos interinstitucionales y legalidad y regulación.
- Posicionamiento en el uso de las TICs: Este Permitirá que los ciudadanos se eduquen y estén a la vanguardia de los avances tecnológicos de modo que esto ayude a que todo se ejecute conforme a lo planteado y no haya trabas o barreras en la atención

a los ciudadanos de parte de las entidades públicas. Como indicadores se han de considerar al manejo de tecnologías, atención al público y facilidad de acceso lo cual genere participación tanto individual como colectiva.

2.2.3. Marco legal

Ley N° 25035, Ley de Simplificación Administrativa

Establece principios a los cuales está regido la simplificación administrativa: Principio de veracidad (determina que los servidores públicos dicen y actúan en base a la verdad; caso contrario si no lo hacen así, se les abre un proceso penal); Erradicación de formalidades y procesos innecesarios (especifica la eliminación de documentos que contienen información general de parte de los administrados ante las instancias de las entidades; con el fin de que no se dupliquen, así como para evitar costos innecesarios); La descongestión de los métodos decisorios (implica liberar a los ejecutores de las tareas administrativas de funciones rutinarias, para que así se dediquen en actividades de planeación, supervisión y control); por ultimo y no menos importante se tiene a la participación de los ciudadanos para que así puedan remitir sus sugerencias y quejas de los servicio que prestan las entidades del Estado. Estos principios son normas o reglas que van a ayudar a que la simplificación se aplique de manera correcta, siempre en conformidad de la norma del Estado.

Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

Esta ley regula el comportamiento de los procesos administrativos que son similares en las entidades administrativas del estado; con el fin de brindar condiciones favorables para el público y procesar aplicaciones gestionadas. Asimismo, establece el régimen jurídico en el cual se basa la administración pública. Su ámbito de aplicación son todas las entidades que prestan servicios públicos por parte del Estado y aquellos que lo gestionan.

Ley N° 29158, Ley del Poder Ejecutivo

En esta disposición del Estado se resalta el principio de servicio a la ciudadanía; por lo que establece que las entidades del país tienen que reformular sus trámites que permitan servir a las personas y sociedad de una manera mucho más eficaz; actuando en base a intereses generales como necesidades propias. Es aquí donde se crea un sistema de gestión pública moderno dentro del sistema administrativo.

Ley N°29060, Ley del Silencio Administrativo

Esta Ley surge en base al incumplimiento de trámite de una solicitud; por alargar tiempos para dar una respuesta a una petición que cumple todos los parámetros para ser atendida; pero por circunstancias de ineficiencia no se da. Con esta ley se puede sancionar acciones de ineficiencia dentro de las entidades públicas.

Decreto Legislativo N°1272

En base al DL N° 1272, que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Establece marco para modificar ordenamientos de los procedimientos administrativos generales a fin de simplificar, optimizar y eliminar los procedimientos administrativos que hacen engorrosos los trámites; asimismo para identificar y fortalecer operaciones de inspección y sanción posteriores, incluyendo las capacidades operativas para implementar acciones; publicar normas o promover la economía y los negocios del gobierno en tres niveles.

Ley N° 28996, Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada

Las entidades gubernamentales son su objeto de aplicación. Su creación consiste en erradicar barreras burocráticas; requerimientos tediosos, impedimentos y/o recaudaciones inéditas e innecesarias para dar cumplimiento a una actividad económica que hacen de un procedimiento simple un trámite engorroso que dilata el tiempo de los usuarios.

Decreto Supremo N° 027-2007-PCM

Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.

Decreto Supremo N° 096-2007-PCM, 2007

Establece la regulación de la fiscalización que se realiza después de un proceso administrativo por parte del Estado; en conformidad de la Ley en vigencia.

Decreto Supremo N° 064-2010-PCM

Afirma el método de determinación de costos de los procesos administrativos; como de los servicios proporcionados de manera exclusiva por las instituciones del Gobierno Peruano; todo esto comprendido en los TUPA de las instituciones gubernamentales. Entidades Públicas, en conformidad de la norma N° 27444.

Resolución N° 274-2007/CAM-INDECOPI

Determina normas y procedimientos de simplificación por parte del Comité de Acceso al Mercado. Para eliminar obstáculos innecesarios que impidan ilegal o de inapropiadamente el acceso o establecimiento de las empresas productivas pequeñas.

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado

Esta norma, propicia una reforma general de la gestión del Estado en todas sus dependencias, con el fin de conseguir altos niveles de efectividad de estos aparatos, para dar una mejor prestación de servicios a los administrados; así como para conseguir un gobierno descentralizado, democrático y al servicio de todos los habitantes del País.

Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades

Esta Ley, determina las funcionalidades de las entidades edilicias de un municipio tanto en ámbitos Provinciales como Regionales; con el fin de que se promueva desarrollo local y se garantice una calidad de vida para los comuneros. Dentro de sus artículos podemos encontrar la estructuración de las Municipalidades, su ámbito de jurisdicción donde se desenvuelven, las funciones que deben cumplir y las normativas que han de desarrollar y/o ejecutar para que se promueva una adecuada prestación de servicios a los pobladores.

2.3. Marco conceptual

a) Banca electrónica:

También conocida como banca online; es un servicio brindado por instituciones públicas y privadas, cuyo propósito es permitir que los clientes realicen negocios y transacciones de sus trámites de manera independiente, segura y rápida a través de Internet.

b) Call center:

Es un centro de trabajo donde se emite llamadas, se recibe y se administra los datos de los usuarios. Los call center de hoy en día son multifuncionales; ya que permiten la interacción de dos personas por medios como las redes sociales, correos electrónicos entre otros.

c) Fortalece la institucionalidad y el liderazgo:

Mediante el desarrollo de una simplificación se llega a crear lazos institucionales; que permitan compartir información, lo cual de paso a una administración más eficiente; ya que habrá más interconexión y la respuesta ante algún trámite será mucho más rápida. Así mismo se dará inicio a un liderazgo mucho más fuerte ya que habrá procesos mucho más cortos para fiscalizar como para demandar su ejecución, lo que conllevará a la consecución de sus objetivos.

d) Gobierno electrónico:

Supone el uso de las tecnologías comunicativas por parte de entidades del estado para brindar un servicio mucho más oportuno a los usuarios.

e) Infraestructura tecnológica:

Es aquel que agrupa y organiza una serie de elementos técnicos que conforman un proyecto; para su posterior funcionamiento.

f) Tics:

Sirven para crear nuevas formas de comunicación; lo cual mantiene siempre interconectado a las personas. Su característica es que es de fácil acceso, está en constante evolución, está disponible para todos sin ninguna restricción.

g) Optimiza el proceso de simplificación administrativa:

Significa que se ejecuta procedimientos para mejorar los resultados de simplificación en la entidad pública. Con este se busca lograr mayores índices de productividad eliminando procedimientos repetitivos que generan costos altos a los administrados que realizan un trámite en la entidad pública.

h) Posicionamiento en el uso de las TICs:

Permitirá que los ciudadanos se eduquen y estén a la vanguardia de los avances tecnológicos de modo que esto ayude a que todo se ejecute conforme a lo planteado y no haya trabas o barreras.

i) Políticas institucionales:

Son normas que rigen una institución. Básicamente estas ayudan a que en una entidad se cumplan determinados parámetros a fin de cumplir las funciones encomendadas por entes superiores.

j) Promoción de servicios:

Es aquella que promueve los servicios; con el fin de que se consiga una cohesión social entre los ciudadanos, empresas asociaciones, y otros entes sociales; a través del uso de las Tics.

k) Relaciones interinstitucionales:

Hace referencia al intercambio de información de una entidad con otra por medio de sistemas electrónicos; es decir que la persona puede tramitar mediante este sistema de forma mucho más rápida ya que la entidad posee una base de sus datos que ayudan a dar una respuesta mucho más instantánea. Lograr esto implica que se estandarice la información que se maneja en todas las entidades.

l) Simplificación administrativa:

Procedimiento administrativo que ejecutan las entidades del gobierno con el fin reducir o eliminar normas reiterativas que obstaculicen los trámites para que se dé una respuesta mucho más rápida y certera.

m) Sistema de trámites en línea:

Significa desarrollar plataformas electrónicas que ayuden a la prestación de servicios; que acorten los procedimientos administrativos y eliminen aquellos que son repetitivos.

n) Uso de las Tics:

Hace referencia a la dimensión externa. Esta consiste en la implementación de las Tics para ofrecer un servicio Público de gobierno por medio de sistemas electrónicos; que ayuden a dar una respuesta mucho más rápida y eficiente al administrado.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

Las hipótesis son consideradas como explicaciones tentativas del problema de investigación, estas son formuladas con anterioridad como respuestas posibles y son guías del estudio en todo el transcurso hasta su consecución. Por otro lado, no todos los niveles o alcances de investigación plantean hipótesis, los estudios que plantean hipótesis solo son los correlacionales y los exploratorios debido al fin que persiguen. (Hernández & Mendoza, 2018)

3.1.1. Hipótesis general

El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación positiva entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.
- b. Existe relación positiva entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.
- c. Existe relación positiva entre las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.
- d. Existe relación positiva entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

3.2. Variables

De acuerdo a Carrasco (2017), las variables son consideradas como las características, cualidades, propiedades y entre otras denominaciones que conforman a la unidad de análisis, estos deben de ser observables para la resolución del problema.

Este estudio por su parte contiene dos tipos de variables que son:

a) **Variable 1: Gobierno electrónico**

“Se refiere al paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de los servicios por parte de los poderes públicos.” (Cardona, 2004, p. 25)

Dimensiones:

- Uso de las Tics
- Políticas institucionales
- Relaciones interinstitucionales
- Promoción de servicios

b) **Variable 2: Simplificación administrativa**

La simplificación de la gestión administrativa es una serie de principios y acciones encaminadas a eliminar obstáculos o costos innecesarios para la sociedad por insuficiencia de funciones administrativas públicas. Abarca todos los aspectos relacionados con el desarrollo de trámites y servicios administrativos específicamente prestados por entidades públicas. (Muñoz, 2011)

Dimensiones:

- Sistema de trámites en línea
- Optimiza el proceso de simplificación administrativa
- Fortalece la institucionalidad y el liderazgo
- Posicionamiento en el uso de las Tics

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gobierno electrónico	“Se refiere al paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de los servicios por parte de los poderes públicos.” (Cardona, 2004, p. 25)	Esta determinado por el uso de las TICs, las políticas institucionales, las relaciones interinstitucionales y la promoción de servicios en línea.	Uso de las Tics	<ul style="list-style-type: none"> - Página web - Banca electrónica - Call center
			Políticas institucionales	<ul style="list-style-type: none"> - Modernización - Adaptación - Implementación
			Relaciones interinstitucionales	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de información entre instituciones públicas. - Servicios interinstitucionales. - Convenios interinstitucionales
			Promoción de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de nuevos equipos informáticos - Ampliación de la infraestructura física.
Simplificación administrativa	La simplificación de la gestión administrativa es una serie de principios y acciones encaminadas a eliminar obstáculos o costos innecesarios para la sociedad por insuficiencia de funciones administrativas públicas. Abarca todos los aspectos relacionados con el desarrollo de trámites y servicios administrativos específicamente prestados por entidades públicas. (Muñoz, 2011, p. 39)	Es la comprobación de la aplicación de los principios de la simplificación administrativa evidenciando la existencia de	Universalización del uso de las tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites en línea - Pagos en línea - Consultas en línea
			Implementación del marco normativo de la simplificación	<ul style="list-style-type: none"> - Sustitución de procedimientos - Accesibilidad al sistema on line - Capacidad de atención
			Fortalecimiento de la institucionalidad y el liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información de otras instituciones. - Acceso a procedimientos interinstitucionales - Legalidad y regulación
			Capacitación del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de tecnologías - Atención al público - Facilidad de acceso

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

Se conoce como enfoque de investigación a las directrices que guían a los estudios, se clasifican en 3 tipos: cuantitativa, cualitativa y mixta (considera a las dos primeras mencionadas); estos utilizan procesos sistemáticos, reflexivos y empíricos de acuerdo al propósito que persigue. (Hernández & Mendoza, 2018)

Este estudio es de enfoque cuantitativo de acuerdo a las siguientes afirmaciones:

Ñaupas, et al (2018), sobre el enfoque cuantitativo comenta que: utilizan métodos y técnicas numéricas para medir el valor de alguna estimación; y es el primer enfoque que nació en la investigación científica por ello es considerada como pura. Para Hernández, et al (2014), estas indagaciones siguen rigurosamente un conjunto de procesos secuenciales, sin evadir ninguno de ellos, se apoya en la estadística para confirmar su validez por tanto busca generalizar resultados.

Visto lo anterior podemos confirmar que este estudio es de enfoque cuantitativo ya que empleará bases numéricas dar tratamiento al problema de investigación; seguirá un conjunto de pasos secuenciales y se apoyará en la estadística para establecer relaciones entre las variables estudiadas.

3.4.2. Tipo de estudio

El tipo de investigación es definido de acuerdo al nivel de conocimiento que espera llegar el investigador con la indagación: existen diversas clasificaciones de los tipos de investigación, como Bunge en el año 1980, lo distingue entre ciencia básica y ciencia aplicada, entre tanto Alvites (2000), lo delimita en pura y sustantiva ya que solo se basan en describir y explicar los temas a investigar. (Bernal, 2010)

Este estudio de acuerdo a las premisas anteriores será una indagación de tipo básica, fundamentado por la conceptualización de Carrasco (2017), quien

explica que las indagaciones básicas no persiguen propósitos prácticos o aplicativos, exclusivamente se concentra en ampliar y profundizar los conocimientos acerca de un fenómeno estudiado.

Finalmente podemos afirmar que este estudio mejorará el caudal de información sobre los temas de indagación: e- government y el proceso de simplificación administrativo, teniendo en cuenta que se encarga de observar a las variables en su estado natural sin manipularlo en estados experimentales.

3.4.3. Nivel de investigación

De acuerdo a las diferentes conceptualizaciones de varios especialistas metodológicos, cuando se hace referencia al nivel investigativo se hace alusión al grado de profundidad con la que se estudian los hechos o sucesos ligados a un determinado fenómeno, este estudio es de nivel correlacional, debido a las siguientes bases teóricas.

Hernández, et al (2014), mencionan que las indagaciones correlacionales se encargan de asociar variables, hallan el grado y relación entre dos fenómenos. Para lograr este último, se miden de manera independiente una por una las variables, después se analizan las relaciones. Para un mayor entendimiento estos estudios siguen el siguiente esquema que se muestra a continuación:

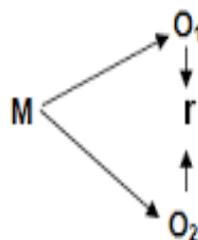


Figura 3: Esquema de investigación

Donde:

M: muestra

O1: Gobierno electrónico (V1)

O2: Simplificación administrativa (V2)

R: Correlación entre V1 y V2

De acuerdo con esto, este tratado se ha concentrado en hallar un grado de asociatividad entre la variable gobierno electrónico y simplificación administrativa.

3.4.4. Diseño de investigación

Para Hernández, et al (2014), el diseño de investigación es el plan o la estrategia planificada para obtener datos sobre el fenómeno; en una indagación de nivel científico existen dos diseños: experimental y no experimental. La discrepancia entre estos diseños es que la primera es netamente aplicada y la segunda es puramente básica o teórica, debido a que ninguna de las variables es manipuladas o sometidas a cambios experimentales, se les observa y analiza en su estado natural.

En definitiva, este tratado es de diseño no experimental en base a que las variables gobierno electrónico y simplificación administrativa, no han sido sometidas a estados de prueba en laboratorio o en grupos de ensayo, este estudio se concentró exclusivamente en analizar el comportamiento del fenómeno en su ecosistema sin alterarlo; de tipo transversal, porque se recogió la información en un momento y tiempo único. Además, cabe aclarar, que en líneas anteriores se explicó que el diseño está conectado a los tipos de investigación, es decir si este tratado es de tipo básica, corresponde ser no experimental.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Hernández, et al (2014), afirman que la población es el conjunto de elementos que comparten ciertas características en común y tienen relación estrecha con el fenómeno. Por su parte Carrasco en el año 2017, apoya la idea de los anteriores especialistas indicando que son todos los elementos que comparten cualidades entre sí.

En este estudio se ha optado tomar como parte de la población a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo; este resumen se detalla a continuación, según sus modalidades de contrato:

Tabla 1

Número de servidores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Situación laboral	N° de trabajadores
Personal nombrado	22
Personal de confianza	11
Personal CAS	10
Personal de locación de servicios	95
Número total de trabajadores	138

Fuente: Reporte del área de RR. HH. de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

3.5.2. Muestra

La muestra es la fracción de la población y es su respectivo representante en la recolección de datos, por ello comparten elementos similares. Su extracción se realiza de dos maneras: probabilísticamente y no probabilísticamente; la primera se desarrolla mediante una fórmula matemática y la segunda resulta de acuerdo con las características o exigencias de la investigación. (Hernández et al, 2014).

En la indagación siguiente, y persiguiendo sus fines se ha determinado la muestra, mediante el tipo no probabilístico; ya que este permite al investigador deducir su muestra mediante sus conveniencias.

Cabe recalcar que, dentro de la muestra, estarán todas las áreas administrativas de la Municipalidad; es decir aquellas que utilizan las TICs para sus prestaciones de servicios y realizan determinados trámites en beneficio de la población.

Tabla 2

Personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Situación laboral	N° de trabajadores administrativos
Personal Nombrado	22
Personal de Confianza	11
Personal CAS	10
Personal de Locación de servicios	48
Número total de trabajadores administrativos	91

Fuente: Recursos Humanos de la municipalidad de San Jerónimo

En total 91 trabajadores administrativos de la Municipalidad van a ser parte de la muestra.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de investigación

Son los medios por los cuales los estudios recaban información sobre el fenómeno estudiado; desde ese aspecto este tratado ha utilizado una encuesta para cumplir con ese objetivo y asimismo dar una solución al problema de investigación.

La encuesta

La encuesta es una técnica social mediante el cual se extrae la pesquisa de un fenómeno; consta de unas cuantas preguntas encaminadas a los sujetos que están inmersos con el problema de investigación, su propósito es generalizar resultados.

3.6.2. Instrumento de investigación

Es el medio por el cual se extrae la información, en este estudio es a través del instrumento de la encuesta: cuestionario.

El cuestionario

Es un instrumento que sirve para las extracciones de datos de los problemas de investigaciones; por tanto, este trabajo de investigación constara de una serie de preguntas dirigidas a recolectar información de gobierno digital y la simplificación administrativa basándose en la escala de medición de Likert.

3.6.3. Validez y confiabilidad

- **Validez**

La validez de los instrumentos utilizados se refiere al grado en el que un instrumento mide con veracidad la variable, se evalúa la coherencia de lo que se desea medir.

- **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos utilizado en la recolección de los datos se refiere al grado de precisión o exactitud de lo que estamos midiendo, para el caso, son la percepción de las variables estudiadas. En el sentido de, si aplicamos en varias ocasiones el instrumento produce resultados coherentes y consistentes.

Para encontrar resultados satisfactorios respecto a los temas de validez y confiabilidad, se recurrió al criterio o discernimiento de expertos en metodología de la ciencia y el área investigada, quienes con su experiencia sugirieron los cambios respectivos para obtener buenos resultados en sus evaluaciones.

3.7. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó después de haber obtenido los datos con el instrumento. Hernández et al (2014), afirma que los instrumentos antes de ser aplicados a las unidades de análisis deben de ser confiables; es decir los resultados que se producen deberán de ser coherentes y consistentes; por otro lado, deberá de demostrar su valides mediante el grado de veracidad con la que se mide al fenómeno; estos métodos son demostrados mediante diferentes técnicas u operaciones, entre ellas resalta la realizada estadísticamente.

Este estudio para analizar los datos obtenidos mediante el instrumento ha utilizado los siguientes métodos de análisis:

a) Coeficiente de Alfa de Cronbach

Método estadístico que permite estimar la confiabilidad de un instrumento de investigación; ejecutado por el SPSS v26.

Cabe precisar que antes de determinar la fiabilidad del instrumento para la aplicación de la prueba de ensayo, estuvo aprobada mediante el juicio de expertos, quienes han evaluado el contenido, consistencia y coherencia de cada uno de los ítems.

b) Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Rho de Spearman, son aquellos coeficientes que utilizan los investigadores para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert; y/o estudios con medida ordinal. (Hernández, et al., 2014)

Tabla 3

Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Datos extraídos de la Tesis de Arapa (2018).

c) SPSS V25 (statistical package for the social sciences)

De acuerdo a Hernández et al (2014), después de ordenar los datos obtenidos es preciso elegir un programa estadístico manejable por el investigador, con el propósito de analizar de manera eficaz los resultados del estudio. El SPSS v26, es un programa estadístico que procesará la confiabilidad del instrumento, de las dimensiones y se extraerá las diferentes tablas o gráficos de los resultados obtenidos, con su respectiva baremación para una mejor presentación e interpretación del fruto de la indagación.

d) Microsoft Excel

Este programa se ha utilizado para organizar la información obtenida en el cuestionario, dirigidos a servidores y usuarios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

En este capítulo, se muestran los hallazgos obtenidos en la investigación; y contiene figuras y tablas de los resultados junto a sus interpretaciones.

4.1.1. Fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Tabla 4

Fiabilidad de instrumento Gobierno Electrónico (V1)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,908	23

Fuente: Recojo de datos con la encuesta

Tabla 5

Fiabilidad de instrumento Simplificación Administrativa (V2)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	22

Fuente: Recojo de datos con la encuesta

Cabe destacar que los instrumentos utilizados han sido previamente validados por el criterio de los expertos, a su vez se determinó la fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach que dio un resultado de 0,908 para la variable 1: Gobierno Electrónico y de 0,912 para la variable 2: Simplificación Administrativa; ambos muy fiables, demostrándose que los instrumentos pueden ser utilizados en otras investigaciones que tengan como tema de estudio a las variables antes descritas.

4.1.2. Análisis descriptivo de los Datos Generales

Tabla 6

Frecuencia datos generales - Edades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 22 a 25 años	9	9,9
	De 26 a 30 años	20	22,0
	De 31 a 35 años	12	13,2
	De 36 a 40 años	21	23,1
	De 40 años a mas	29	31,9
	Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

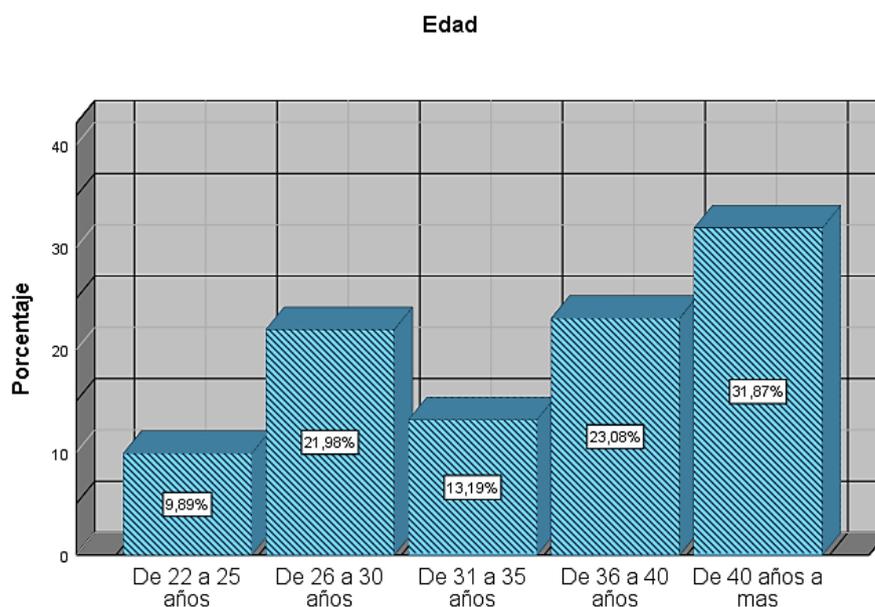


Figura 4 Porcentaje datos generales – Edades

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

En la tabla 6 figura 4, se puede ver que, el rango de edad de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo de la región de Apurímac, oscila en su gran mayoría entre los 40 años a más, con un número de 29 trabajadores (31,87%), mientras que 21 trabajadores (23,08%) oscilan en el rango de 36 a 40 años, 20 trabajadores (21,98%) oscilan en el rango de 26 a 30 años, 12 trabajadores (13,19%) entre el rango de 31 a 35 años y 9 trabajadores (9,89%) oscilan entre el rango de 22 a 25 años.

Tabla 7

Frecuencia datos generales - modalidad de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	21	23,1
	Contratado	70	76,9
	Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

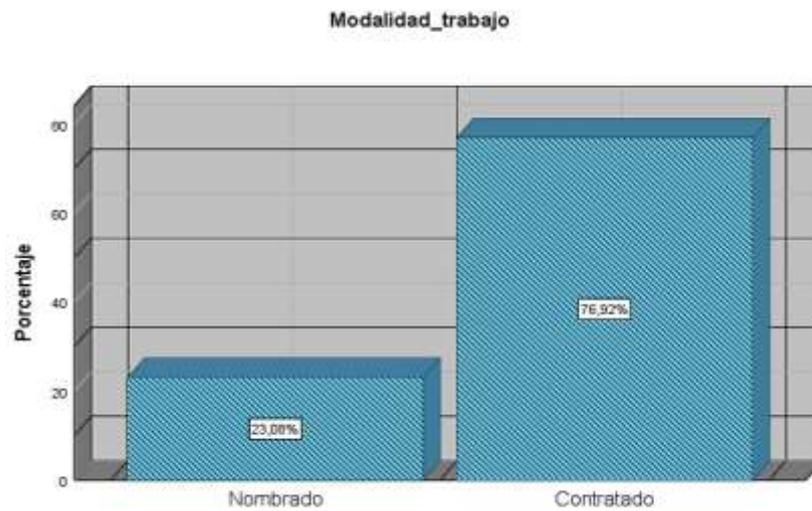


Figura 5 Porcentaje datos generales - modalidad de trabajo

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

En la tabla 7 figura 5, se puede ver que, 21 trabajadores (23,06%) se encuentran en la modalidad de nombrado, mientras que 70 trabajadores (76,92%) se encuentran bajo la modalidad de contratado.

Tabla 8

Frecuencia datos generales - tiempo de labor

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 1 año	16	17,6
	De 1 a 2 años	10	11,0
	De 3 a 4 años	26	28,6
	De 4 a 5 años	17	18,7
	De 5 años a más	22	24,2
	Total		91

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

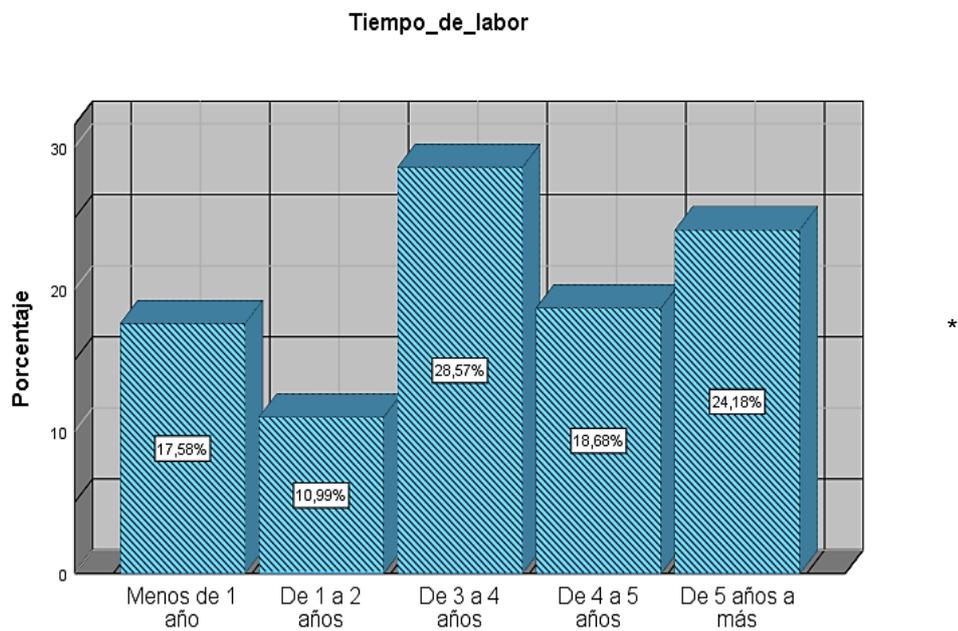


Figura 6 Porcentaje datos generales - tiempo de labor

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

En la tabla 8 figura 6, se puede ver que, el rango de tiempo de labor de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo de la región de Apurímac, oscila en su gran mayoría entre los 3 a 4 años, con un numero de 26 trabajadores (28,57%), mientras que 22 trabajadores (24,18%) oscilan en el rango de 5 años a más, 17 trabajadores (18,68%) oscilan en el rango de 4 a 5 años, 16 trabajadores (17,58%) entre el rango de menos de 1 año y 10 trabajadores (10.99%) oscilan entre el rango de 1 a 2 años.

4.1.3. Análisis descriptivo de la Variable 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Para el análisis de esta variable y sus dimensiones, se agruparon las respuestas de los encuestados (microempresarios manufactureros del distrito de Andahuaylas) y se utilizó una baremación de 5 niveles: Nada avanzado, Poco avanzado, Regularmente avanzado, Avanzado y Muy avanzado; las que se muestran por medio de la distribución de frecuencias y los porcentajes de las frecuencias.

Tabla 9

Frecuencia de la variable Gobierno Electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Nada avanzado	5	5,5
Poco avanzado	15	16,5
Regularmente avanzado	28	30,8
Avanzado	28	30,8
Muy avanzado	15	16,5
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V1 GOBIERNO ELECTRÓNICO (Agrupada)

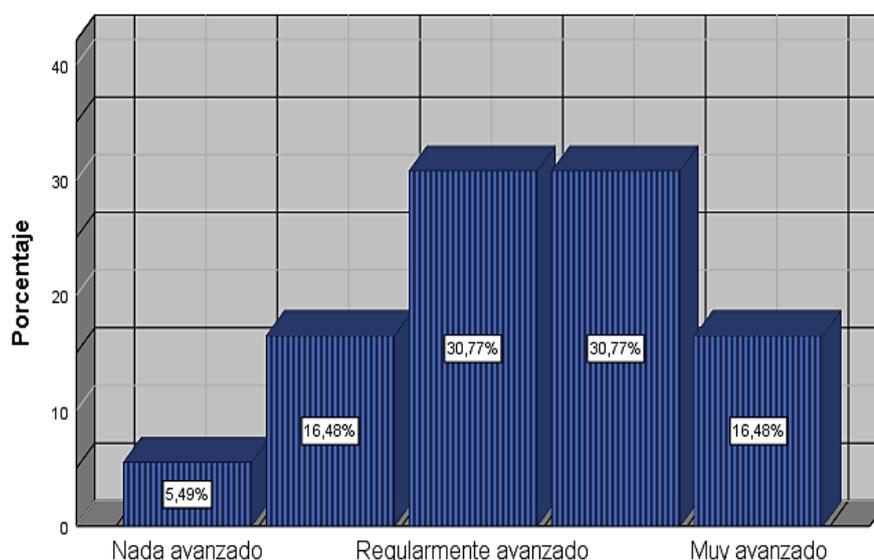


Figura 7 Porcentaje de la variable Gobierno Electrónico

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La valoración queda el personal de la municipalidad sobre Gobierno Electrónico, se puede deducir por los resultados que revelan la tabla 9 y figura 7, donde existen dos grupos de mayor porcentaje (ambos iguales) por el orden del 30,8% de los encuestados, 28 personas indican que esta regularmente avanzado y 28 personas responde que está avanzado.

Simultáneamente, se aprecia que hay dos grupos con porcentajes iguales por el orden del 16,5% de los encuestados, totalmente opuestos. Son 15 personas las que indican que esta poco avanzado y otros 15 que está muy avanzado.

Se puede afirmar que la opinión del personal de la municipalidad está dividida, inclinándose ligeramente hacia una posición favorable, donde se percibe que está avanzando, la implementación del Gobierno electrónico, esta ambigüedad puede surgir por el poco involucramiento del personal o por desconocimiento.

Dimensiones de la variable: Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico en la municipalidad, se evaluó en sus elementos que lo componen: uso de las tics, políticas institucionales, relaciones interinstitucionales y promoción de servicios, interpretados a partir de las tablas y figuras.

Dimensión 1 de V1: Uso de las Tics

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión Uso de Tics

	Frecuencia	Porcentaje
Nada avanzado	2	2,2
Poco avanzado	4	4,4
Regularmente avanzado	28	30,8
Avanzado	18	19,8
Muy avanzado	39	42,9
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V1_D1 USO DE LAS TICS (Agrupada)

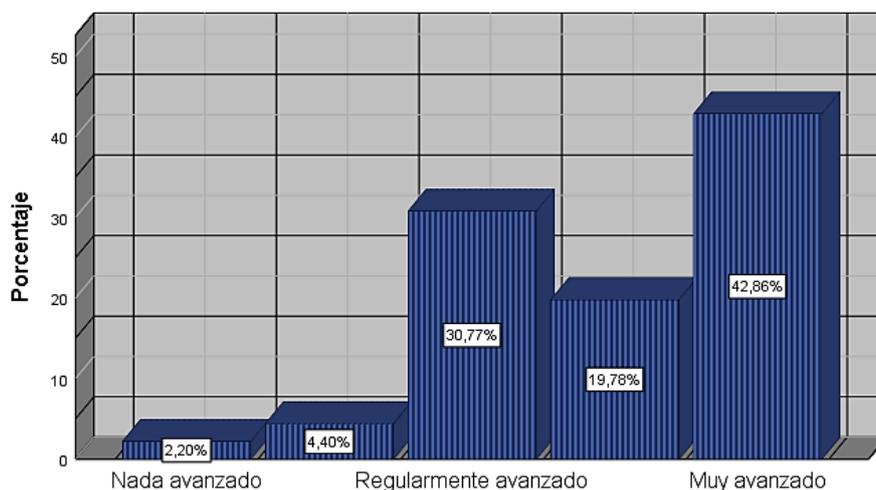


Figura 8 Porcentaje de la dimensión Uso de Tics

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La apreciación del personal de la municipalidad sobre el uso de las Tics, se derivan de los resultados que revelan la tabla 10 y figura 8, donde existen un grupo, el de mayor porcentaje (42,9% de los encuestados) ósea 39 personas que indican que es muy avanzado y 28 personas (30,8% de los encuestados) responde que es regularmente avanzado.

Simultáneamente, se aprecia que hay un grupo con porcentaje por el orden del 19,8% de los encuestados (18 personas), que indican que es avanzado el uso de las Tics en la municipalidad.

Así pues, se puede consolidar la opinión del personal del municipio que se inclina por indicar que el uso de las Tics, está presente en la gestión institucional, es una posición favorable, donde la gran cantidad de sus respuestas se agrupan en percepciones como: regularmente avanzado, avanzado y muy avanzado.

Dimensión 2 de V1: Políticas Institucionales

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión Políticas Institucionales

	Frecuencia	Porcentaje
Nada avanzado	8	8,8
Poco avanzado	20	22,0
Regularmente avanzado	26	28,6
Avanzado	23	25,3
Muy avanzado	14	15,4
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

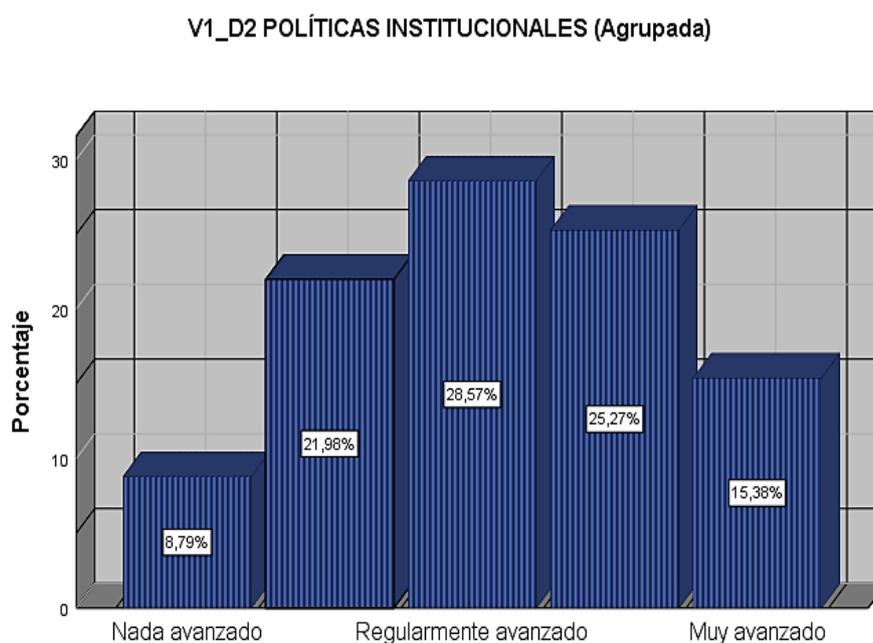


Figura 9 Porcentaje de la dimensión Políticas Institucionales

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La apreciación del personal de la municipalidad sobre políticas institucionales para la implementación del gobierno electrónico, se derivan de los resultados que revelan la tabla 11 y figura 9, donde existen un grupo, el de mayor porcentaje (28,6% de los encuestados) ósea 26 personas que indican que es regularmente avanzado y 23 personas (25,3% de los encuestados) responde que es avanzado.

A la vez, se aprecia que hay un grupo con porcentaje por el orden del 22% de los encuestados (20 personas), que indican que es poco avanzado.

Así pues, se puede consolidar la opinión del personal del municipio acerca de las políticas institucionales para la implementación del gobierno electrónico, encontrando en que está presente en la gestión institucional, es una posición favorable, donde la mayor parte de encuestados se agrupan en percepciones como: regularmente avanzado y avanzado. Sin embargo, hay dos grupos minoritarios de encuestados que manifiestan que es poco o nada avanzado en conjunto son el 30,8% (28 personas).

Dimensión 3 de V1: Relaciones Interinstitucionales

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión Relaciones Interinstitucionales

	Frecuencia	Porcentaje
Nada avanzado	9	9,9
Poco avanzado	17	18,7
Regularmente avanzado	33	36,3
Avanzado	19	20,9
Muy avanzado	13	14,3
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V1_D3 RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (Agrupada)

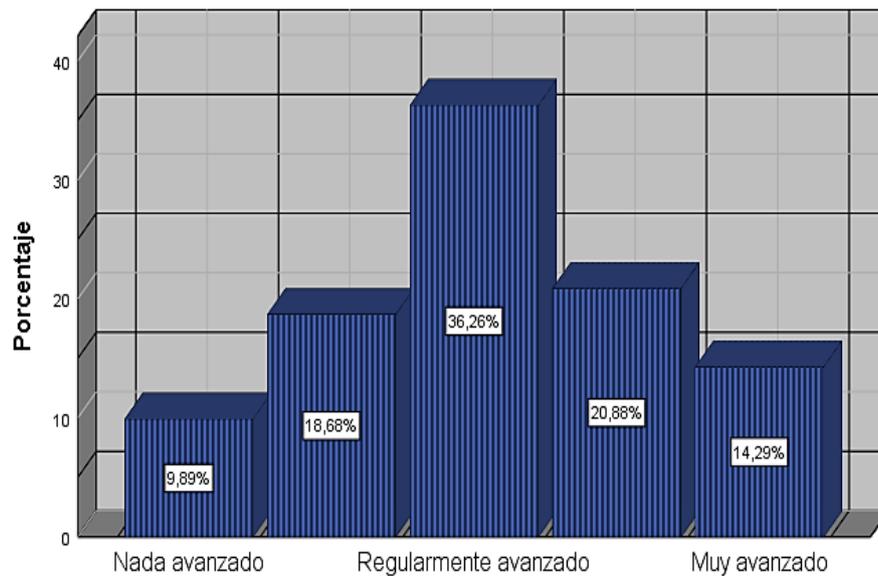


Figura 10 Porcentaje de la dimensión Relaciones Interinstitucionales

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La apreciación del personal de la municipalidad sobre relaciones interinstitucionales para la implementación del gobierno electrónico, se derivan de los resultados que revelan la tabla 12 y figura 10, donde existen un grupo, el de mayor porcentaje (36,3% de los encuestados) ósea 33 personas que indican que es regularmente avanzado y 19 personas (20,9% de los encuestados) responde que es avanzado.

A la vez, se aprecia que hay un grupo con porcentaje por el orden del 18,7% de los encuestados (17 personas), que indican que es poco avanzado.

Así pues, se puede consolidar la opinión del personal del municipio acerca de las relaciones interinstitucionales para la implementación del gobierno electrónico, encontrando en que está presente en la gestión institucional, es una posición favorable, donde la mayor parte de encuestados se agrupan en percepciones como: regularmente avanzado y avanzado.

Dimensión 4 de V1: Promoción De Servicios

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión Promoción de Servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Nada avanzado	6	6,6
Poco avanzado	18	19,8
Regularmente avanzado	31	34,1
Avanzado	17	18,7
Muy avanzado	19	20,9
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V1_D4 PROMOCIÓN DE SERVICIOS (Agrupada)

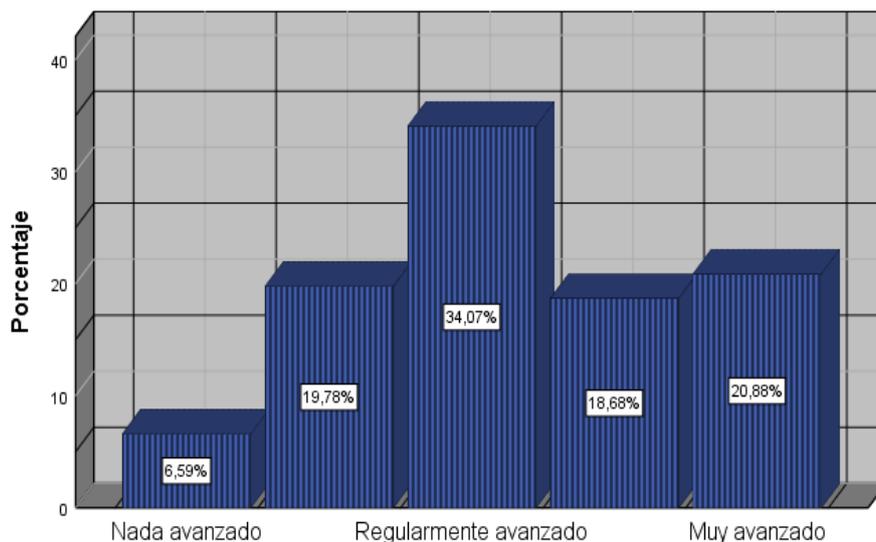


Figura 11 Porcentaje de la dimensión Promoción de Servicios

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La apreciación del personal de la municipalidad sobre promoción de servicios para la implementación del gobierno electrónico, se derivan de los resultados que revelan la tabla 13 y figura 11, donde existen un grupo, el de mayor porcentaje (34,1% de los encuestados) ósea 31 personas que indican que es regularmente avanzado y 19 personas (20,9% de los encuestados) responde que es muy avanzado.

A la vez, se aprecia que hay un grupo con porcentaje por el orden del 19,8% de los encuestados (18 personas), que indican que es poco avanzado.

Así pues, se puede consolidar la opinión del personal del municipio acerca de la promoción de servicios para la implementación del gobierno electrónico, encontrando en que está presente en la gestión institucional, es una posición favorable, donde la mayor parte de encuestados se agrupan en percepciones como: regularmente avanzado y muy avanzado.

4.1.4. Variable 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Para el análisis de esta variable y sus dimensiones, se agruparon las respuestas de los encuestados (microempresarios manufactureros del distrito de Andahuaylas) y se utilizó una baremación de 5 niveles: No es significativo, Poco significativo, Algo significativo, Significativo y Muy significativo; las que se muestran por medio de la distribución de frecuencias y los porcentajes de las frecuencias.

Tabla 14

Frecuencia de la variable Simplificación Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
No es significativo	12	13,2
Poco significativo	8	8,8
Algo significativo	16	17,6
Significativo	33	36,3
Muy significativo	22	24,2
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V2 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)

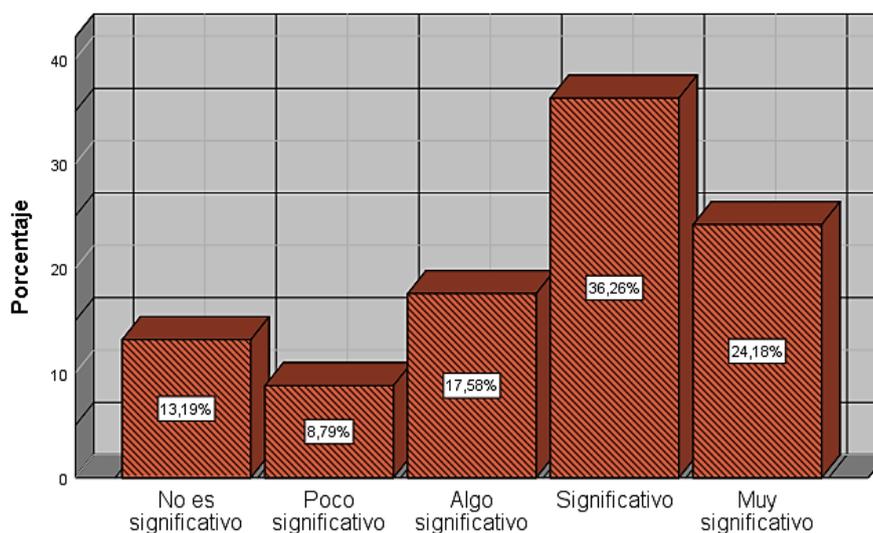


Figura 12 Porcentaje de la variable Simplificación Administrativa

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La apreciación que el personal de la municipalidad tiene por la simplificación administrativa que la institución viene desarrollando se explica en la tabla 14 y

figura 12, el resumen estadístico de sus respuestas se demuestran que existe un grupo mayor, por el orden del 36,3% de los encuestados (33 trabajadores) responde que es significativo, el segundo de los grupos en número de 24,2% (22 trabajadores) responde que es muy significativo y el 17,6% (16 trabajadores) indica que es algo significativo.

Por estos datos, podemos sobrentender que la gran mayoría del personal que labora en el municipio se inclina sobre una opinión favorable, donde se percibe que está avanzado en la simplificación administrativa de sus procesos, como parte de la política nacional que la fomenta y exige.

Dimensiones de la variable: Simplificación Administrativa

La conveniencia de las decisiones tomadas que poseen estos gerentes municipales se puede medir por lo que perciben los trabajadores acerca de cuanto los gerentes conocen el problema, planifican soluciones y las ejecutan, los cuales serán interpretados a partir de las tablas y graficas siguientes:

Para medir la Simplificación Administrativa en la institución edil, se organizó investigarlo por medio sus componentes que lo integran como son: la universalización del uso de tecnologías, implementación del marco normativo de la simplificación, fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo y capacitación del talento humano, datos que serán interpretados a partir de las tablas y graficas siguientes:

Dimensión 1 de V2: Universalización del Uso de Tecnologías

Tabla 15

Frecuencia de la dimensión Universalización del Uso de Tecnologías

	Frecuencia	Porcentaje
No es significativo	5	5,5
Poco significativo	14	15,4
Algo significativo	15	16,5
Significativo	34	37,4
Muy significativo	23	25,3
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V2_D1 UNIVERSALIZACIÓN DEL USO DE TECNOLOGÍAS (Agrupada)

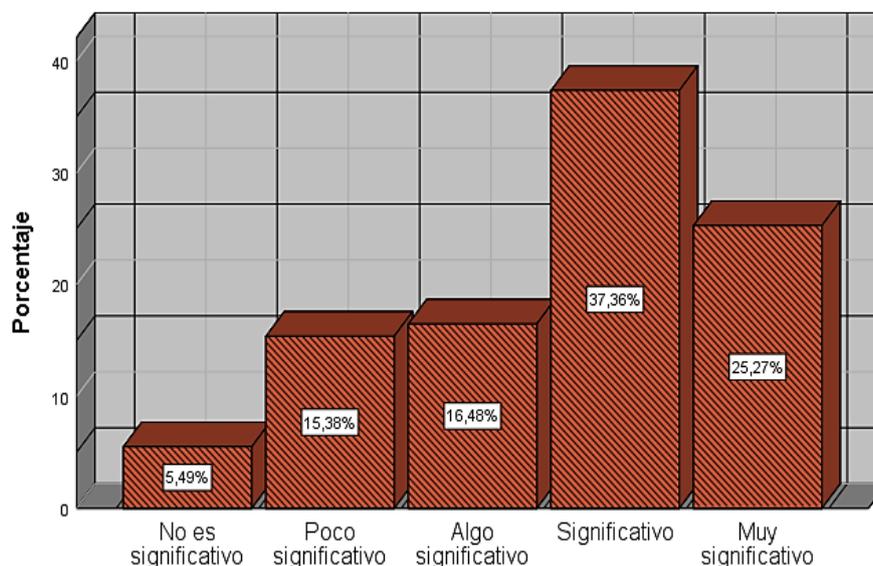


Figura 13 : Porcentaje de la dimensión Universalización del Uso de Tecnologías

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La opinión del personal que labora en la municipalidad sobre la universalización del uso de las Tics, se deriva de los resultados que revelan la tabla 15 y figura 13, donde existen el grupo que en mayor porcentaje (37,4% de los encuestados) ósea 34 personas que indican que es significativo y 23 personas (25,3% de los encuestados) responde que es muy significativo.

A la vez, se aprecia que hay un tercer grupo en orden de porcentajes de mayor a menor, en el orden del 16,5% de los encuestados (15 personas), que indican que es algo significativo la universalización del uso de las Tics en la municipalidad.

Consolidando la opinión del personal del municipio que se inclina por indicar que la universalización del uso de las Tics, está presente en la gestión institucional, es una posición favorable, donde la gran cantidad de sus respuestas se agrupan en percepciones como: significativo, muy significativo y algo significativo.

Dimensión 2 de V2: Implementación del Marco Normativo de la Simplificación

Tabla 16

Frecuencia de la dimensión Implementación del Marco Normativo de la Simplificación

	Frecuencia	Porcentaje
No es significativo	12	13,2
Poco significativo	5	5,5
Algo significativo	10	11,0
Significativo	32	35,2
Muy significativo	32	35,2
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V2_D2 IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE LA SIMPLIFICACIÓN (Agrupada)

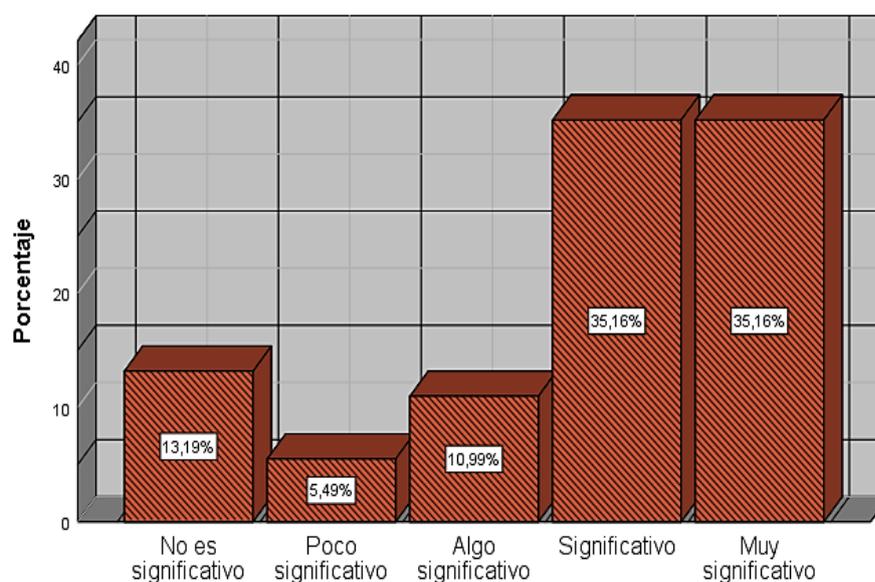


Figura 14: Porcentaje de la dimensión Implementación del Marco Normativo de la Simplificación

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

Al referirnos sobre la opinión que el personal que labora en la municipalidad tiene de la implementación del marco normativo de la simplificación, se derivará de los resultados que revelan la tabla 16 y figura 14, donde existen dos grupos mayores con porcentajes iguales (uno de 35,2% y otro también de 35,2% de los

encuestados) ósea 32 personas que indican que es muy significativo y 32 personas que responden que es significativo.

A la vez, se aprecia que hay un tercer grupo en orden de porcentajes de mayor a menor, en el orden del 11% de los encuestados (10 personas), que indican que es algo significativo la implementación del marco normativo de la simplificación en la municipalidad.

La opinión del personal del municipio, en resumen, se inclina por indicar que la implementación del marco normativo de la simplificación, está presente en la gestión institucional, es una posición favorable, donde la gran cantidad de sus respuestas se agrupan en percepciones como: muy significativo, significativo y algo significativo.

Dimensión 3 de V2: Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo

Tabla 17

Frecuencia de la dimensión Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
No es significativo	11	12,1
Poco significativo	10	11,0
Algo significativo	31	34,1
Significativo	21	23,1
Muy significativo	18	19,8
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

V2_D3 FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD Y LIDERAZGO (Agrupada)

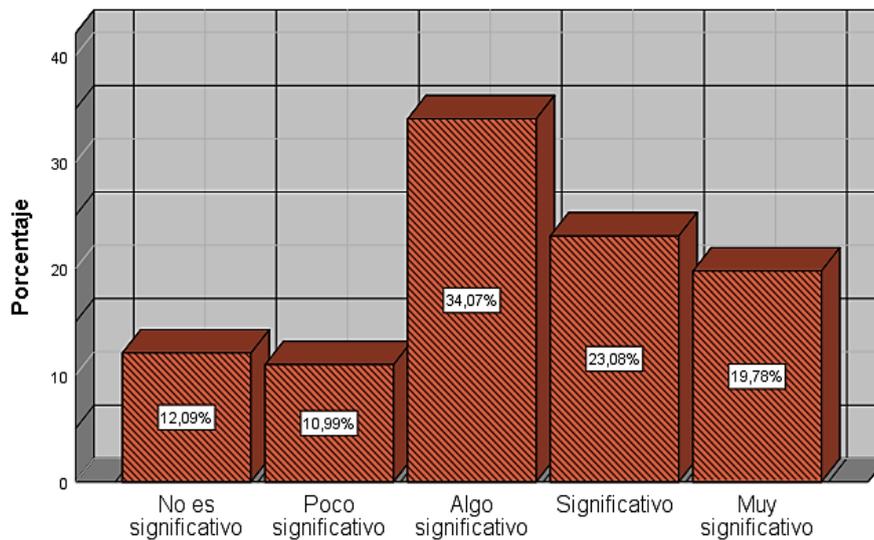


Figura 15: Porcentaje de la dimensión Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

Sobre la opinión del personal que labora en la municipalidad, entendido por el Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo, esto se derivó de los resultados que revelan la tabla 17 y figura 15, donde existen el grupo que en mayor porcentaje (34,1% de los encuestados) ósea 31 personas que opinaron que es algo significativo y 21 personas (23,1% de los encuestados) respondieron que es significativo.

Asimismo, se aprecia que hay un tercer grupo en orden de porcentajes de mayor a menor, en el orden del 19,8% de los encuestados (18 personas), que indican que es algo significativo el Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo en la municipalidad.

Se concluye que la opinión del personal del municipio, se inclina por indicar que el Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo, está presente en la gestión institucional, es una posición favorable, donde la gran cantidad de sus respuestas se agrupan en percepciones como: algo significativo, significativo y muy significativo.

Dimensión 4 de V2: Capacitación del Talento Humano

Tabla 18

Frecuencia de la dimensión Capacitación del Talento Humano

	Frecuencia	Porcentaje
No es significativo	18	19,8
Poco significativo	12	13,2
Algo significativo	5	5,5
Significativo	10	11,0
Muy significativo	46	50,5
Total	91	100,0

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

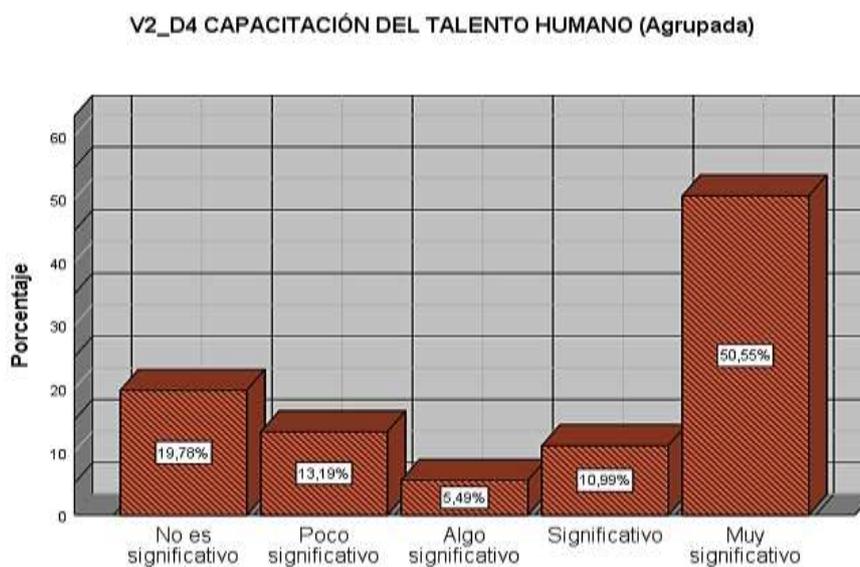


Figura 16 Porcentaje de la dimensión Capacitación del Talento Humano

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

Cuando se refieren las respuestas al tema de Capacitación del Talento Humano, la opinión del personal que labora en la municipalidad, se resume en la tabla 18 y figura 16, donde existe el grupo de mayor porcentaje (50,5% de los encuestados) ósea 46 personas que opinaron que es muy significativo, es la mitad más uno.

Del mismo modo, se puede apreciar que el segundo grupo en porcentaje de respuestas, que indican que no es significativo es el 19,8% de los encuestados

(18 personas), de igual forma el tercer grupo en orden de porcentajes de mayor a menor, el 13,2% responden que es poco significativo (12 personas).

Se concluye que la opinión del personal del municipio esta dividido, que a pesar que la mayoría (mitad más uno) opinan que es muy significativo, hay otros grupos que opinan que es nada o poco significativo, lo que demuestra que las políticas institucionales no están llegando a todo el personal o las temáticas no son sensibilizadas en su importancia.

4.2. Contratación estadística de hipótesis

La contratación se elabora en concordancia a los problemas y objetivos investigativos; a partir de ello se procede a demostrar si la hipótesis nula o alterna es confirmada o rechazada; por ende, para elegir el indicador que permita realizar este trabajo, se realizó la prueba de normalidad de datos en donde se eligió la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50 encuestados.

Para esta prueba si el <p valor> da como resultado menor a 0,05, automáticamente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que quiere decir que tanto las variables como las dimensiones no son normales, es decir, son asimétricas y bajo este supuesto se debe aplicar una prueba no paramétrica como el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 19

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
V1_D1 Uso de las Tics (Agrupada)	0,264	91	0,000
V1_D2 Políticas Institucionales (Agrupada)	0,164	91	0,000
V1_D3 Relaciones Interinstitucionales (Agrupada)	0,186	91	0,000
V1_D4 Promoción de Servicios (Agrupada)	0,195	91	0,000
V1 GOBIERNO ELECTRÓNICO (Agrupada)	0,189	91	0,000
V2_D1 Universalización del uso de Tecnologías (Agrupada)	0,254	91	0,000
V2_D2 Implementación del marco Normativo de la Simplificación (Agrupada)	0,281	91	0,000
V2_D3 Fortalecimiento de la Institucionalidad y Liderazgo (Agrupada)	0,182	91	0,000
V2_D4 Capacitación del Talento Humano (Agrupada)	0,308	91	0,000
V2 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	0,254	91	0,000

Nota. Resultados de la prueba efectuada a las variables y dimensiones

Hipótesis general

H1: El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

H0: El gobierno electrónico no se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

Tabla 20

Resultado del contraste de hipótesis general

		V1	V2
		GOBIERNO ELECTRÓNICO (Agrupada)	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)
Rho de	V1 GOBIERNO ELECTRÓNICO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,750**
Spearman	V2 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	N	91
		Coefficiente de correlación	0,750**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	91

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

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

La tabla 20, hace saber la significativa correlación, por tener un Sig. Bilateral de 0,00; consiguientemente, este resultado resulta tener un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0,750** se encuadra en la calificación de positiva alta. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis general: El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: He1

He1: Existe relación positiva entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

He0: No existe relación positiva entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

Tabla 21

Resultado del contraste de hipótesis específica 1

		V1_D1	V2
		USO DE LAS	SIMPLIFICACIÓN
		TICS	ADMINISTRATIVA
		(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	V1_D1 USO DE LAS TICS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,104
		Sig. (bilateral)	0,0325
		N	91
	V2 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	91

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

Esta tabla 21, hace saber la correlación, por tener un Sig. Biliteral de 0,0325; consiguientemente, este resultado resulta tener un nivel de confianza del 95%. El Rho de 0,104 se encuadra en la calificación de positiva muy baja. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 1: Existe relación positiva entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Hipótesis específica 2: He2

He2: Existe relación positiva entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

He0: No existe relación positiva entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

Tabla 22

Resultado del contraste de hipótesis específica 2

		V1_D2	V2
		POLÍTICAS	SIMPLIFICACIÓN
		INSTITUCIONALES (Agrupada)	ADMINISTRATIVA (Agrupada)
Rho de Spearman	V1_D2 POLÍTICAS INSTITUCIONALES (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,688**
		N	91
	V2 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,688**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	91

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

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

Esta tabla 22, hace saber la significativa correlación, por tener un Sig. Bilateral de 0,00; consiguientemente, este resultado resulta tener un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0, 0,688** se encuadra en la calificación de positiva moderada. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 2: Existe relación positiva entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Hipótesis específica 3: He3

He3: Existe relación positiva entre la las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

He0: No existe relación positiva entre la las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

Tabla 23

Resultado del contraste de hipótesis específica 3

		V1_D3	V2
		RELACIONES	SIMPLIFICACIÓN
		INTERINSTITU	ADMINISTRATIV
		CIONALES	A (Agrupada)
		(Agrupada)	
Rho de	V1_D3	Coeficiente de	1,000
Spearman	RELACIONES	correlación	0,725**
	INTERINSTITUCIO	Sig. (bilateral)	.
	NALES (Agrupada)	N	91
	V2	Coeficiente de	0,725**
	SIMPLIFICACIÓN	correlación	1,000
	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.
	(Agrupada)	N	91

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

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

Esta tabla 23, hace saber la significativa correlación, por tener un Sig. Bilateral de 0,00; consiguientemente, este resultado resulta tener un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0,725** se encuadra en la calificación de positiva alta. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 3: Existe relación positiva entre la las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Hipótesis específica 4: He4

He4: Existe relación positiva entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

He0: No existe relación positiva entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.

Tabla 24

Resultado del contraste de hipótesis específica 4

		V1_D4	V2
		PROMOCIÓN DE SERVICIOS (Agrupada)	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)
Rho de Spearman	V1_D4	1,000	0,733**
	Coeficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	91	91
	N	91	91
Rho de Spearman	V2	0,733**	1,000
	Coeficiente de correlación	0,000	.
	Sig. (bilateral)	91	91
	N	91	91

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

Fuente: Procesamiento de datos recolectados SPS V25

Esta tabla 24, hace saber la significativa correlación, por tener un Sig. Bilateral de 0,00; consiguientemente, este resultado resulta tener un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0,733** se encuadra en la calificación de positiva alta. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 4: Existe relación positiva entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Los resultados investigativos se fundamentan en la teoría y principios de gobierno electrónico y simplificación administrativa, los mismos aspectos teóricos que fueron referenciados base en la para formulación de problemas y objetivos; se logró corroborar las hipótesis enunciadas, contextualizada en la Municipalidad Provincial de San Jerónimo en Andahuaylas, desde la perspectiva de los trabajadores ediles.

Por las afirmaciones precedentes, se presentan la comparación de los hallazgos encontrados en las pesquisas desarrolladas, junto a los antecedentes citados en el informe actual y sus teorías.

El resultado central que engloba la investigación, la correlación significativa, que acoge la hipótesis principal (general): El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019, Lizardo defiende la tesis doctoral sobre: Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, donde concluye que el 200% de los latinoamericanos, discernen que la implementación de un gobierno digital en las entidades públicas, conlleva a una gestión transparente, se facilita la rendición de las cuentas y manejo de los fondos, hay un mejor control de los gobernantes; pero lo más importante es la mayor participación de los gobernados, con esa afirmación podemos indicar que el resultado hallado en el trabajo sobre la asociación del gobierno electrónico con la simplificación administrativa, repercute en un mejor servicio y participación de los ciudadanos.

Los resultados de la investigación concuerdan con Vera (2014), explica que la implantación de un gobierno electrónico permite al estado dejar de lado los estilos de gobierno tradicional, se trata de conseguir un gobierno digital sofisticado, ágil y eficiente; que la información sea pública y abierta para que el gobernado pueda gestionar sus trámites desde su hogar y diferentes partes del mundo, y con ello se eviten las colas y pérdidas de tiempos innecesarios.

Asimismo, en el año 2020, Rucoba investigó sobre: Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019, estudio que determino la influencia del e-government sobre simplificación administrativa; basándose en

un tipo de indagación teórico o dogmático, concluye en la existencia de una baja correlación del gobierno digital y simplificación administrativa en el Ministerio de la Producción, demostrado por el resultado de significancia bilateral de $p=0,029 < 0,05$, lo que se corrobora con los resultados de asociación de variables del trabajo realizado en la municipalidad de San Jerónimo.

El resultado complementario primero, es la significativa correlación, que acoge la hipótesis 1 (específica): Existe relación positiva entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019. Aquí encontramos, a Cano (2016) donde su tesis doctoral: Del gobierno electrónico al gobierno abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de los ayuntamientos de la Provincia de Alicante, en la investigación se estudió a los servicios ediles basados en la web y sobre la identificación de buenas prácticas que mejoren las políticas y la gestión, modernizando y ayudando a los ciudadanos a comprender la situación. Se concluye que, de los 141 ayuntamientos, el 99, 31% cuenta con las páginas Webs para atención de los ciudadanos. Y el 13%, lo realiza por medio de encuestas online. De la misma forma se logró identificar que el e- government no solo permite la introducción de las TIC en las instituciones, sino por el contrario permite la relación de la mejora de gestión de calidad con los servicios prestados a los ciudadanos, esto corrobora el acogimiento de la hipótesis específica 1, sobre el uso de las Tics asociado a la simplificación administrativa.

Tenemos la postura de Cardona (2004), que indica en una de las características del gobierno electrónico, es la relación que su aplicación tiene el uso de las Tics, entendiendo que la digitalización de los procesos será posible su ejecución con las tecnologías de la información – TIC. La simplificación administrativa es resultado de la digitalización de los procesos. Esto también confirma este resultado.

El resultado complementario segundo, es la significativa correlación, que acoge la hipótesis 2 (específica): Existe relación positiva entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. En el año 2002, Salvador explica que por medio de políticas institucionales se moderniza y fortalece la administración pública, estructura procesos más rigurosos a partir del potencial que ofrecen las Tics, entonces se puede notar que, en una gestión pública moderna, hay procesos simplificados por medio del uso de la Tics, nos refiere entonces sobre simplificación administrativa. Esto demuestra con certeza la afirmación de esta relación.

Las bases científicas de la especialidad consideran a las habilidades (competencias) gerenciales (directivas) como el soporte fundamental para crear valor y desarrollar capacidad para competir organizacionalmente en la actualidad, estas bases permiten guiar y monitorear mejoras en la gestión de las instituciones. Lo que confirma lo encontrado en la prueba de hipótesis realizada.

Del mismo modo, Giron (2013), presenta el trabajo de investigación titulada: Gobierno electrónico y acceso a la información, en la ciudad del Salvador. Cuyo propósito fue evaluar las capacidades y condiciones de los sitios webs que la agencia implementadora utiliza para cumplir con la norma que regula el acceso a la Información Pública. Existe limitantes dentro de las organizaciones estudiadas para la implantación de gobierno electrónico, si es que hay políticas institucionales, sobre los cuales prepare a su tener personal y tenerlo calificado para cuando los contribuyentes necesiten hacer uso de estos. Este problema ha suscitado de que los ciudadanos estén confundidos, y quieran acudir a las instalaciones de la entidad para realizar cualquier trámite que deseen; porque lo consideran más seguro y rápido.

El resultado complementario tercero, es la significativa correlación, que acoge la hipótesis 3 (específica): Existe relación positiva entre la las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Este resultado es respaldado por Maraví (2009), el gobierno digital llega a desarrollar la simplificación, si se llega a crear lazos institucionales; que permitan compartir información, lo cual de paso crea una administración más eficiente; ya que habrá más interconexión y respuestas seguras y rápidas.

Rosario (2018) es un investigador que corrobora el resultado encontrado, en investigación titulada: Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2019; para ser Maestra en Gestión Pública, estudio correlacional, de tipo teórico, que se basó en una muestra de procedimiento probabilístico a 384 ciudadanos, donde concluye, que el gobierno electrónico se relaciona positivamente con la participación ciudadana, identificó que la percepción de un 43,8% de los ciudadanos es regular en cuanto al nivel del gobierno digital, dado que en la Municipalidad de Chimbote no están desarrolladas las relaciones interinstitucionales que permita reestructurar y/o mejorar el servicio de gobierno digitalizado brindado al ciudadano.

El resultado complementario cuarto, es la significativa correlación, que acoge la hipótesis 4 (específica): Existe relación positiva entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019. Este resultado también es respaldado Rosario (2019), identificó que la percepción de un 43,8% de los ciudadanos es regular en cuanto al nivel del gobierno digital; por la falta de inversión en infraestructura que permita la implementación correcta del gobierno digital.

Asimismo, Salvador (2002) explica que se debe promover los servicios; con el fin de que se consiga una cohesión social entre los ciudadanos, empresas asociaciones, y otros entes sociales; a través del uso de las TICS. Para lograr esto se debe promover y facilitar infraestructuras de fácil acceso que ayuden a adoptar y sobrellevar los cambios de la información y comunicación. Como indicadores de esta dimensión se considerarán a los siguientes: Adquisición de nuevos equipos informáticos, capacitación y desarrollo del talento humano, ampliación de la infraestructura física.

CONCLUSIONES

1. Primera, significativa correlación por tener un Sig. Biliteral de 0,00; consiguientemente, tiene un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0,750** se encuadra en la calificación de positiva alta. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis general: En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis general: El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
2. Segunda, hay correlación por tener un Sig. Biliteral de 0,03; consiguientemente, tiene un nivel de confianza del 95%. El Rho de 0,104 se encuadra en la calificación de positiva baja. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 1: Existe relación positiva entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
3. Tercera, significativa correlación por tener un Sig. Biliteral de 0,00; consiguientemente, tiene un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0,688** se encuadra en la calificación de positiva moderada. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 2: Existe relación positiva entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
4. Cuarta, significativa correlación, por tener un Sig. Biliteral de 0,00; consiguientemente, tiene un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0,725** se encuadra en la calificación de positiva alta. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 3: Existe relación positiva entre la las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
5. Quinta, significativa correlación, por tener un Sig. Biliteral de 0,00; consiguientemente, tiene un nivel de confianza del 99%. El Rho de 0,733** se encuadra en la calificación de positiva moderada. En vista de ello, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica 4: Existe relación positiva entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo.

RECOMENDACIONES

1. El alcalde y regidores deben inculcar una cultura que promueva la implementación del gobierno electrónico en la gestión institucional para beneficio del poblador de San Jerónimo - Andahuaylas, a través de un plan de capacitación que refuerce el conocimiento de las normas establecidas para tal fin, sus capacidades para el manejo de plataformas digitales, paina web, etc., esto permitirá que el ciudadano evidencia que los procesos son simples y efectivos sus resultados.
2. En el periodo actual el uso de la Tics, es una necesidad permanente para el ciudadano en común y el personal edil, pero para la gestión institucional son a los segundo a los cuales se les debe preparar; por lo que, es relevante que la capacitación potencie el autoconocimiento y manejo adecuado de las Tics, que revierta en la eficiencia y el rendimiento efectivo del personal; en ese sentido el responsable de recursos humanos debe proponer un plan de actividades que ayude al conocimiento de las Tics.
3. Las normas para la implementación del Gobierno Electrónico ya están emanadas; por tanto, es necesario que el responsable del área de planificación proponga políticas institucionales, para que el personal pueda formar parte en la elaboración o reingeniería de los procesos institucionales que conduzca a la simplificación de los procesos en el marco de las leyes.
4. Son las relaciones interinstitucionales el sustento que se necesita para la implementación del Gobierno Electrónico, el alcalde debe generar estos espacio, aprovechando los resultados de la implementación en otras instituciones o la facilidad de utilizar sus recursos tecnológicos.
5. Finalmente, la promoción de servicios obliga a que en la institución invierta en infraestructura física y tecnológica, para la correcta implementación y funcionamiento del gobierno electrónico, por lo que, las autoridades como el alcalde, el responsable de planificación, entre otros deben programar inversiones en ese rubro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6 ta ed.). Caracas: Episteme.
- Ayme, E. Y. (2019). La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019. (*Tesis de Posgrado*). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36619/Ayme_EY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, A. C. (2010). *Metodología de la investigación* (2da ed.). México: Pearson.
- Cano, S. C. (2016). Del Gobierno Electrónico al gobierno abierto. Un estudio sociopolítico de las Webs de los ayuntamientos de la provincia de Alicante. (*Tesis de Doctorado*). Universidad de Alicante, España. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/66711/1/tesis_cano_sansano.pdf
- Cardona, M. D. (2004). Un gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Univ. Empresa*, 20-45.
- Carrasco, S. D. (2017). *metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Desimoquinta ed.). Lima, Perú: San marcos.
- Decreto Legislativo N° 1272. (20 de Diciembre de 2006). Diario Oficial el Peruano . Lima, Lima, Perú: El Peruano . Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/#:~:text=La%20presente%20Ley%20contiene%20normas,entidades%2C%20incuyendo%20los%20procedimientos%20especiales>.
- Decreto Supremo N°027-2007-PCM. (25 de Marzo de 2007). (E. Peruano, Ed.) Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/opp/2008/DS-027-2007-PCM.pdf>
- Decreto Supremo N° 064-2010-PCM. (4 de Junio de 2010). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol_ministeriales/2010/DS-064-2010-PCM.pdf
- Decreto Supremo N° 079-2007-PCM. (8 de Setiembre de 2007). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-079-2007-PCM.pdf>

- Decreto Supremo N° 096-2007-PCM. (13 de Diciembre de 2007). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-096-2007-PCM.pdf>
- Estay, N. C. (05 de Mayo de 2014). *Plan Nacional de Gobierno electrónico*. Obtenido de <file:///C:/Users/INSTALL/Downloads/1-2-PlanGobiernoElectronicoV1.pdf>
- Fidias G. Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación- Introducción a la metodología Científica* (6 Edición ed.). Caracas- Republica Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A.
- Flores, G. K. (2005). *"Transparencia, Buen Gobierno y Combate a la Corrupción en la Función Pública"*. Secretaría de la Función Pública. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Giron, U. O. (2013). Gobierno electrónico y acceso a la información. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Centro América "José Simeón Cañas", Antigua Guatemala El Salvador. Obtenido de <http://www.uca.edu.sv/gescom/wp-content/uploads/2017/03/tesis19.pdf>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación* (1a ed.). México: McGrawHill.
- Hernandez, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México: Mc GRAW- HILL.
- Jiménez, G. C. (2019). Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019. (*Tesis de Posgrado*). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36878/Jimenez_GCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lara, C. L. (2014). Gobierno digital Colombia vs Perú, una mirada desde ciudades inteligentes. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá. Obtenido de <repositorio.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/1019/Gobierno%20digital%20Colombia%20Vs%20Perú%2c%20una%20mirada%20desde%20ciudades%20inteligentes%20%3a%20Perú%20cuna%20de%20la%20civilización%20Latinoamericana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley N° 25035, Ley de Simplificación Administrativa. (30 de Mayo de 1989). Obtenido de http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/LEY_DE_SIMPLIFICACION_ADMINISTRATIVA.htm#T1DEF

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. (11 de Abril de 2001).
Obtenido de <http://www2.osinerg.gob.pe/MarcoLegal/docrev/pdf/LEY-27444-CONCORDADO.pdf>
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. (26 de Mayo de 2003). (E. Peruano, Ed.) Obtenido de
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Ley N°29060, Ley del Silencio Administrativo. (7 de Julio de 2007). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29060.pdf>
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (30 de Enero de 2002). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ley N° 28996, Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada. (3 de Abril de 2007). *Diario Oficial el Peruano*. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A73E17F29D492B4605257E4D006865CB/\\$FILE/LEY_28996_ELIMINACION_SOBRECOSTOS.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A73E17F29D492B4605257E4D006865CB/$FILE/LEY_28996_ELIMINACION_SOBRECOSTOS.pdf)
- Ley N° 29158, Ley del Poder Ejecutivo. (20 de Diciembre de 2007). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>
- Lizardo, G. R. (2017). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (*Tesis de Doctorado*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de
<https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Maraví, S. M. (2009). *La Simplificación Administrativa: Un Asunto Complejo*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Muñoz, M. W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública* (1 era ed. ed.). Santiago de Chile: CEPAL.
- Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M., Palacios, V. J., & Romero, D. H. (2018). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Oficina Nacional de Gobierno electrónico e Informática. (2013). Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a

- través de las TIC. *Presidencia del Consejo de Ministros*, 11-126. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros . (Enero de 2011). *Metodología de Simplificación* . Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos através de las TIC* (1 era ed. ed.). Lima: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-plan-nacional-de-simplificacion-administrativa-2-resolucion-ministerial-n-048-2013-pcm-903982-1/>
- Requejo, R. S. (2020). La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019. (*Tesis de Posgrado*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Resolución N° 274-2007/CAM-INDECOPI. (6 de Febrero de 2008). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de <https://www.sat.gob.pe/WebSiteV8/modulos/Contenidos/documentos/1.%20NormativaGeneral/1.3.%20Normativa%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Adminsitrativa/3.%20Resoluci%C3%B3nN274-2007CAM-INDECOPILineamientosINDECOPISIMPLIFICACI%C3%93N-2007.pdf>
- Rosario, L. M. (2019). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2019. (*Tesis de Posgrado*). Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41044/Rosario_LMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rucoba, R. M. (2020). Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019. (*Tesis de Posgrado*). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, S. M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *Universitat Pompeu Fabra*, 1-17.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos

administrativos y servicios prestados en exclusividad. *Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-15489*, 7-81. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAyCostos_GL.pdf

Valencia, T. D. (2016). El gobierno electrónico como instrumento de inclusión y participación en el estado Colombiano . *Faculdade de Direito – UFPR*, 39-65.

Vargas, D. C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *UNI-PLURI/VERSIDAD*, 1-16. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

Vera, A. E. (2014). Gobierno electrónico. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional del Nordeste, Argentina. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/357645651/Monografia-Adscripcion-Gobierno-Electronico-Vera>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia de la investigación

Título: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo- Región Apurímac, periodo 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida se relaciona el gobierno electrónico con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿De qué modo se relaciona el uso de las TICs con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?</p> <p>b. ¿De qué modo se relaciona las políticas institucionales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?</p> <p>c. ¿De qué modo se relaciona las relaciones interinstitucionales con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?</p> <p>d. ¿De qué modo se relaciona la promoción de servicios con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Establecer la relación que existe entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.</p> <p>b. Establecer la relación que existe entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.</p> <p>c. Establecer la relación que existe entre las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019</p> <p>d. Establecer la relación que existe entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Existe relación positiva entre el uso de las TICs y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.</p> <p>b. Existe relación positiva entre las políticas institucionales y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.</p> <p>c. Existe relación positiva entre las relaciones interinstitucionales y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.</p> <p>d. Existe relación positiva entre la promoción de servicios y la simplificación administrativa en la</p>	<p>VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso de las TICs - Políticas institucionales - Relaciones interinstitucionales - Promoción de servicios <p>VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de trámites en línea - Optimiza el proceso de simplificación administrativa - Fortalece la institucionalidad y el liderazgo - Posicionamiento en el uso de las Tics

		municipalidad distrital de San Jerónimo – región Apurímac, periodo 2019.	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal</p>	<p>Población: 138 Trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo</p> <p>Muestra: 91 servidores públicos</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Tratamiento estadístico: SPSS (V25)</p>	

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Título: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo- Región Apurímac, periodo 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Gobierno electrónico</p> <p>“Se refiere al paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de los servicios por parte de los poderes públicos.” (Cardona, 2004, p. 25)</p>	<p>Uso de las TICs</p> <p>Significa que la prestación de servicios e información a los administrados se realiza por medio de los sistemas informáticos que se plantean en la ejecución de un gobierno digital en una entidad del estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Página web - Banca electrónica - Call center
	<p>Políticas institucionales</p> <p>Esta consiste en modernizar la administración pública a través de políticas institucionales que ayuden a fortalecer, estructurar procesos que sean más rigurosos a partir del potencial que ofrecen las TICs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modernización - Adaptación - Implementación
	<p>Relaciones interinstitucionales</p> <p>Este hace referencia al intercambio de información de una entidad con otra; es decir que la persona puede tramitar mediante este sistema de forma mucho más rápida ya que la entidad posee una base de sus datos que ayudan a dar una respuesta mucho más instantánea. Lograr esto implica que se estandarice la información que se maneja en todas las entidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de información entre instituciones públicas. - Servicios interinstitucionales. - Convenios interinstitucionales
	<p>Promoción de servicios</p> <p>Es aquella que promueve los servicios; con el fin de que se consiga una cohesión social entre los ciudadanos, empresas asociaciones, y otros entes sociales; a través del uso de las TICs. Para lograr esto se debe promover y facilitar infraestructuras de fácil acceso que ayuden a adoptar y sobrellevar los cambios de la información y comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de nuevos equipos informáticos - Capacitación y desarrollo del talento humano. - Ampliación de la infraestructura física.

<p>Simplificación administrativa</p> <p>Es una serie de principios y acciones encaminadas a eliminar obstáculos o costos innecesarios para la sociedad por insuficiencia de funciones administrativas públicas. Abarca todos los aspectos relacionados con el desarrollo de trámites y servicios administrativos específicamente prestados por entidades públicas. (Muñoz, 2011)</p>	<p>Sistema de trámites en línea</p> <p>Desarrollar un sistema de tramites en línea permitirá a las personas realizar sus trámites vía online; de manera que esto brinde una respuesta más rápida y se de paso a la eficiencia; erradicando lentamente la burocratización. Con este sistema se logrará la universalización ya que todos podrán acceder a la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites en línea - Pagos en línea - Consultas en línea
	<p>Optimiza el proceso de simplificación administrativa</p> <p>Significa que se ejecuta procedimientos para mejorar los resultados de simplificación en la entidad pública. Con este se busca lograr mayores índices de productividad eliminando procedimientos repetitivos que generan costos altos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sustitución de procedimientos - Accesibilidad al sistema on line - Capacidad de atención
	<p>Fortalece la institucionalidad y el liderazgo</p> <p>Mediante el desarrollo de una simplificación se llega a crear lazos institucionales; que permitan compartir información, lo cual de paso a una administración más eficiente; ya que habrá más interconexión y la respuesta ante algún trámite será mucho más rápida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información de otras instituciones. - Acceso a procedimientos interinstitucionales - Legalidad y regulación
	<p>Posicionamiento en el uso de las Tics</p> <p>Este Permitirá que los ciudadanos se eduquen y estén a la vanguardia de los avances tecnológicos de modo que esto ayude a que todo se ejecute conforme a lo planteado y no haya trabas o barreras en la atención a los ciudadanos de parte de las entidades públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de tecnologías - Atención al publico - Facilidad de acceso

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo- Región Apurímac, periodo 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	PREGUNTAS
Gobierno electrónico	Uso de las TICs	- Página web	13%	2	1. Dentro de la MDSJ, existen páginas webs para atender los trámites de los ciudadanos. 2. ¿Considera usted, que una página web para la atención al público, le ayudaría a ser más eficiente en su trabajo?
		- Call center		2	3. Según su percepción la instalación de un call center en la MDSJ puede mejorar la atención a los contribuyentes. 4. Considera usted, que un call center ayudaría a desarrollar su trabajo, en atención a los ciudadanos.
		- Banca electrónica		2	5. Considera usted que la instalación de una banca electrónica en la MDSJ, coadyubaría a la alcanzar eficiencia dentro de esta. 6. Cree Uds. Que una banca electrónica simplifica el trámite de un usuario.
	Políticas institucionales	- Modernización	11%	2	7. Dentro de la MDSJ se ha implementado las TICs como medio para desarrollar sus trabajos. 8. En caso de la implementación de las TICs como medio; esta ha desarrollado capacitaciones para su respectivo uso.
		- Adaptación		1	9. Existe personal en la MDSJ que no se ha adaptado al uso de las TICs, para atención del contribuyente.
		- Implementación		2	10. La MDSJ cuenta con personal especializado en informática. 11. La MDSJ se capacita constantemente en el uso eficiente de las nuevas tecnologías.
	Relaciones interinstitucionales	- Intercambio de información entre instituciones públicas.	13%	2	12. La MDSJ tiene acceso a los datos que maneja la RENIEC, SUNARP y entre otros. 13. La MDSJ otorga acceso a la información por parte de otras instituciones públicas.
		- Servicios interinstitucionales		2	14. La MDSJ por medio de su plataforma virtual (pagina) ofrece servicios de trámite. 15. La MDSJ por medio de su plataforma virtual (pagina) ofrece servicios de pagos en línea.
		- Convenios interinstitucionales		2	16. La MDSJ firma convenios con otras instituciones para mejorar sus servicios automatizados.

					17. La municipalidad distrital de San Jerónimo busca implementar nuevos sistemas con el ministerio de economía y finanzas.
	Promoción de servicios	- Adquisición de nuevos equipos informáticos	13%	2	18. La MDSJ adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados. 19. La municipalidad distrital de San Jerónimo adquiere servidores para el almacenamiento de datos.
		- Capacitación y desarrollo del talento humano		2	20. La MDSJ capacita a los trabajadores informáticos. 21. La MDSJ desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.
		- Ampliación de la infraestructura física		2	22. En la MDSJ existe un área adecuado para desarrollar trabajos de informática. 23. La MDSJ aprueba proyectos de expansión para el área de informática.
Simplificación administrativa	Sistema de trámites en línea	- Trámites en línea	13%	2	24. La MDSJ ofrece al ciudadano pagar por medio de transferencias bancarias por línea. 25. La MDSJ firmO un convenio con las entidades bancarias para la validación de las transferencias.
		- Pagos en línea		2	26. En la MDSJ se ha implementado un medio de pago en línea que facilite el trámite del ciudadano. 27. Considera Uds. Que en la Municipalidad los pagos en línea ayudan a esta alcanzar la eficiencia.
		- Consultas en línea		2	28. En la MDSJ considera Ud. Que las consultas en línea ayudan a desburocratizar los tramites de los ciudadanos. 29. Considera Uds. Que una consulta en línea toma menos tiempo para su atención, y se da una solución más oportuna.
	Optimiza el proceso de simplificación administrativa	- Sustitución de procedimientos	13%	2	30. La MDSJ fomenta la eliminación de los procesos burocráticos. 31. La municipalidad distrital de San Jerónimo fomenta la estandarización de los requisitos de los tramites documentarios.
		- Accesibilidad al sistema on line		2	32. En la MDSJ se brinda acceso de todo el personal a información online de esta. 33. Existe información relevante en la plataforma virtual de la Municipalidad.
		- Capacidad de atención		2	34. Considera Ud. Que hay capacidad de atención de parte de sus compañeros a la población. 35. La MDSJ por medio de su personal orienta al ciudadano a realizar su trámite por medio de la plataforma virtual.
	Fortalece la institucionalidad y el liderazgo	- Acceso a la información de otras instituciones.	13%	2	36. La MDSJ fomenta la implementación de las normas de la simplificación administrativa. 37. La MDSJ firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.

		- Acceso a procedimientos interinstitucionales		2	38. La MDSJ firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas. 39. La MDSJ consigue la aprobación de los ministerios para la implantación de nuevos sistemas.
		- Legalidad y regulación		2	40. En la MDSJ se ha implementado disposiciones de la Ley de simplificación administrativa para el mejoramiento de sus procesos.
	Posicionamiento en el uso de las TICs	- Manejo de tecnologías	11%	2	41. La MDSJ capacita al personal de atención en mejora de la calidad. 42. La municipalidad distrital de San Jerónimo desarrolla las habilidades de su personal.
		- Atención al público		2	43. La MDSJ capacita a los trabajadores en el uso de sus nuevas tecnologías. 44. Por parte de la MDSJ se ha capacitado a los ciudadanos en el uso de la plataforma virtual.
		- Facilidad de acceso		1	45. Las plataformas que facilitan su trabajo de forma virtual, son de fácil acceso.

Anexo 04. Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Edwin Mescco Cáceres
Grado Académico: Maestro
Fecha: ... 18/12/2020

II. OBSERVACIONES:

FORMA:
Sin observación
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
Sin observación
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
Sin observación
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.
.....



.....
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 25001527

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE
EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Víctor Raúl Gárate Luque

Grado Académico: Licenciado en Administración

Fecha: 21/12/2020.

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Se realizó cumpliendo las normas y reglamentos
establecidos.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Presenta coherencia lógica en cuanto a las dimensiones, indicadores e
ítems.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Se realizó la determinación de la muestra de manera
adecuada.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su
aplicación.

Para su aplicación del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA AROCAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Lic. Adm. Víctor Raúl Gárate Luque
DOCENTE ORDINARIO
CLAF 1996

Sello y Firma del Evaluador
DN: 21469606

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Oscar Apaza Apaza

Grado Académico: Magister

Fecha: 16/12/20

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Cumple con las Formataciones del caso

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Cumple con las Formataciones del caso

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Cumple con las Formataciones del caso

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEÑAS
Mg. Oscar Apaza Apaza
DOCENTE
Sello y Firma del Evaluador
DNI

Anexo 05. Fotografías de la investigación



Anexo 06: Encuesta de la investigación



Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos por anticipado su colaboración, por dar su opinión en el tema de Gobierno electrónico y simplificación administrativa, con referencia a la municipalidad distrital de San Jerónimo - MDSJ, región Apurímac. No es necesario su nombre, es anónimo y confidencial, sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Edad

- a) De 22 a 25 años ()
- b) De 26 a 30 años ()
- c) De 31 a 35 años ()
- d) De 36 a 40 años ()
- e) De 40 años a más ()

1.2. Modalidad de contrato

- a) Nombrado ()
- b) Contratado ()

1.3. Tiempo de labor

- a) Menos de 1 año ()
- b) De 1 a 2 años ()
- c) De 3 a 4 años ()
- d) De 4 a 5 años ()
- e) De 5 años a más ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

GOBIERNO ELECTRÓNICO						
N°	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
Dimensión: Uso de las TICs		1	2	3	4	5
1	La MDSJ cuenta con una página web de información para el contribuyente.					
2	Dentro de la MDSJ se usan las páginas webs para captar información de los agentes externos.					
3	Según su percepción la instalación de un call center en la MDSJ puede mejorar la atención a los contribuyentes.					
4	Considera usted, que un call center ayudaría a desarrollar su trabajo, en atención a los ciudadanos.					
5	Considera usted que la instalación de una banca electrónica en la municipalidad, coadyubaría a la alcanzar eficiencia dentro de esta.					
6	Cree Uds. Que una banca electrónica simplifica el trámite de un usuario.					
Dimensión: Políticas institucionales		1	2	3	4	5
7	Dentro de la MDSJ se ha implementado las TICs como medio para desarrollar sus trabajos.					
8	En caso de la implementación de las TICs como medio; esta ha desarrollado capacitaciones para su respectivo uso.					
9	Existe personal en la MDSJ que no se ha adaptado al uso de las TICs, para atención del contribuyente.					
10	La MDSJ cuenta con personal especializado en informática.					
11	La MDSJ se capacita constantemente en el uso eficiente de las nuevas tecnologías.					
Dimensión: Relaciones interinstitucionales		1	2	3	4	5
12	La MDSJ tiene acceso a los datos que maneja la RENIEC, SUNARP y entre otros.					
13	La MDSJ otorga acceso a la información por parte de otras instituciones públicas.					
14	La MDSJ por medio de su plataforma virtual (pagina) ofrece servicios de trámite.					
15	La MDSJ por medio de su plataforma virtual (pagina) ofrece servicios de pagos en línea.					
16	La MDSJ firma convenios con otras instituciones para mejorar sus servicios automatizados.					
17	La MDSJ busca implementar nuevos sistemas con el ministerio de economía y finanzas.					
Dimensión: Promoción de servicios		1	2	3	4	5
18	La MDSJ adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.					
19	La MDSJ adquiere servidores para el almacenamiento de datos.					

20	La MDSJ capacita a los trabajadores informáticos.					
21	La MDSJ desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.					
22	En la MDSJ existe un área adecuada para desarrollar trabajos de informática.					
23	La MDSJ aprueba proyectos de expansión para el área de informática.					

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
N°	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
Dimensión: Universalización del uso de tecnologías		1	2	3	4	5
1	La MDSJ ofrece al ciudadano pagar por medio de transferencias bancarias por línea.					
2	La MDSJ firmó un convenio con las entidades bancarias para la validación de las transferencias.					
3	En la MDSJ se ha implementado un medio de pago en línea que facilite el trámite del ciudadano.					
4	Considera Uds. Que en la MDSJ los pagos en línea ayudan a esta alcanzar la eficiencia.					
5	En la MDSJ considera Uds. Que las consultas en línea ayudan a desburocratizar los tramites de los ciudadanos.					
6	Considera Ud. Que una consulta en línea toma menos tiempo para su atención, y se da una solución más oportuna.					
Dimensión: Implementación del marco normativo de la simplificación		1	2	3	4	5
7	La MDSJ adquiere equipos informáticos para mejorar los procesos automatizados.					
8	La MDSJ adquiere servidores para el almacenamiento de datos.					
9	La MDSJ capacita a los trabajadores informáticos.					
10	La MDSJ desarrolla las habilidades de los trabajadores informáticos con reconocimientos.					
11	En la MDSJ existe un área adecuado para desarrollar trabajos de informática.					
12	La MDSJ aprueba proyectos de expansión para el área de informática.					
Dimensión: Fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo		1	2	3	4	5
11	La MDSJ fomenta la implementación de las normas de la simplificación administrativa.					
12	La MDSJ firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.					

13	La MDSJ firma convenios con los ministerios pertinentes para la implantación de nuevos sistemas.					
14	La MDSJ consigue la aprobación de los ministerios para la implantación de nuevos sistemas.					
15	En la MDSJ se ha implementado disposiciones de la Ley de simplificación administrativa para el mejoramiento de sus procesos.					
Dimensión: Capacitación del Talento Humano		1	2	3	4	5
17	La MDSJ capacita al personal de atención en mejora de la calidad.					
18	La MDSJ desarrolla las habilidades de su personal.					
19	La MDSJ capacita a los trabajadores en el uso de sus nuevas tecnologías.					
20	Por parte de la MDSJ se ha capacitado a los ciudadanos en el uso de la plataforma virtual.					
21	Las plataformas que facilitan su trabajo de forma virtual, son de fácil acceso.					

¡Gracias por sus respuestas!

Anexo 07. Solicitud para aplicación de la encuesta

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITA: Autorización para realizar
trabajo de investigación

SEÑOR: PERCY GODOY MEDINA

ALCALDE MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO

Yo, BETY GONZALES BUENDIA,
Identificada con DNI:72630855
domiciliado en Av. Pedro Casafranca
N°485 del distrito Y provincia de
Andahuaylas, en mi condición de
egresada de la Universidad Nacional
José María Arguedas Andahuaylas,
me presento ante Ud. Con el debido
respeto y expongo.

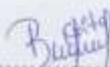
Que, teniendo la necesidad de optar el título profesional como licenciada en
administración de empresas, y teniendo como requisito para ello presentar un
trabajo de tesis, solicito a ud, de manera muy respetuosa me brinde la
autorización y las facilidades del caso para recabar información y así mismo
realizar una encuesta al personal que realiza las labores administrativas de la
Municipalidad Distrital de San Jerónimo, a fin de elaborar el trabajo de
investigación - Tesis, información que es fundamental para el trabajo de
investigación que lleva como título "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JERÓNIMO- REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2019"

POR EXPUESTO

Agradezco anticipadamente a Ud., señor alcalde su gentil comprensión y atención
a mi petición formulada por ser justo.

San Jerónimo, 25 de noviembre del 2020

ATENTAMENTE



.....
BETY GONZALES BUENDIA
DNI: 72630855



Anexo 08. Autorización para la aplicación de encuesta



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO
ANDAHUAYLAS - APURÍMAC

"Año de la Universalización de la Salud"



LA QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

A la Srta. BETY GONZALES BUENDIA, identificada con DNI N°72630855, con código de matrícula 102013301, de la Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas; quien realizará la encuesta al personal Administrativo de la Municipalidad, para elaborar el trabajo de investigación - Tesis titulada "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO - REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2019".

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para que pueda aplicar dicha encuesta en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

San Jerónimo, 28 de diciembre del 2020.



Bety
72630855

Anexo 09. Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2016

Nº	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	P 2 3	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2					
1	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3					
2	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3						
3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3						
4	1	5	3	5	5	5	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3						
5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3							
6	1	4	5	4	5	4	1	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	4	5	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	4	4	2					
7	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	1	1	4		
8	2	4	3	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	4	4	4	2					
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	1	1	4				
10	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
11	3	5	3	5	4	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4				
12	2	4	4	4	2	4	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4			
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4			
14	1	3	3	3	3	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	4	5	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	4	4	4	2	
15	2	5	3	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4				
16	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4				
17	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	2	4	2
18	2	5	4	5	5	5	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5		
19	4	1	3	1	2	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
20	3	4	5	4	5	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5				
22	2	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	2	1	2	3					

23	3	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	1	1	4		
24	2	5	4	5	4	5	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4			
25	3	5	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4				
26	3	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	1	1	4				
27	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5				
28	2	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4	5	5	5	4		
29	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	4	
30	2	5	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	
31	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	1	1	4			
32	1	4	4	4	3	4	1	4	1	1	1	5	1	1	1	5	1	4	1	4	1	1	1	4	5	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	4	4	4	2
33	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	
34	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	1	3	2	4
35	3	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	
36	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	
37	5	3	2	3	2	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	
38	4	3	4	3	3	3	5	1	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	
39	3	4	2	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	
40	2	3	5	3	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	1	2	3	3	
41	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4	5	5	5	4
42	3	4	5	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	
43	2	4	5	4	3	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3			
44	4	5	3	5	5	5	4	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	2	3	5	
45	4	5	4	5	4	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3			
46	1	4	3	4	5	4	1	2	1	1	1	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3			
47	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4		

48	2	4	3	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5			
49	2	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
50	1	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
51	3	5	3	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4				
52	1	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5			
53	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	1	1	4			
54	2	3	5	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3					
55	3	5	5	5	5	5	2	1	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	2	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
56	3	3	5	3	2	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	1	1	4			
57	3	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5			
58	2	5	3	5	5	5	2	4	2	2	2	3	2	2	2	5	2	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	1	2	3	3			
59	3	1	5	1	2	1	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4				
60	1	4	2	4	5	4	2	5	2	4	2	4	2	4	2	5	2	3	2	5	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
61	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
62	4	5	3	5	5	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5			
63	4	5	3	5	5	5	2	5	2	2	2	4	2	2	2	5	2	4	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3		
64	2	5	3	5	4	5	2	1	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
65	4	5	5	5	4	5	2	5	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	4	5	5	4	1	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4		
66	3	5	2	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5				
67	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
69	3	5	2	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
70	2	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4		
71	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
72	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5			

73	3	5	5	5	5	5	2	5	2	2	2	3	2	2	2	5	2	4	2	5	2	2	2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	1	2	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	4				
74	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
75	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
76	2	3	5	3	4	3	1	4	1	3	1	1	1	3	1	4	1	5	1	5	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3			
77	3	3	5	3	2	3	5	2	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5			
78	1	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
79	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
81	3	3	5	3	4	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
82	4	4	5	4	3	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
84	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
85	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5			
86	2	4	4	4	5	4	3	1	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4		
87	3	4	2	4	3	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	4	3	4	2	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5			
89	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
90	4	4	3	4	5	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	5	2	4	2	2	2	3	3	5	5	2	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
91	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	