

# Eficiencia Digital

Gobierno Electrónico y  
Simplificación Administrativa en la  
Municipalidad Provincial de Sihuas

*Abdías Chávez Epiquén, Analí Alexandra Córdova  
Alejos, Marcos Marcelo Flores Castillo, Leslye Anjy  
Chávez Santivañez, Franklin Guerrero Campos,  
Joyce Mamani Cornejo*



**IDEOS**

Centro de Investigación  
y Producción Científica

# **Eficiencia Digital: Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas**

Editor



**Eficiencia Digital: Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas**

Abdías Chávez Epiquén, Analí Alexandra Córdova Alejos, Marcos Marcelo Flores Castillo, Leslye Anjy Chávez Santivañez, Franklin Guerrero Campos, Joyce Mamani Cornejo

**Editado por**

CENTRO DE INVESTIGACIÓN & PRODUCCIÓN CIENTÍFICA IDEOS E.I.R.L

**Dirección:** Calle Teruel 292, Miraflores, Lima, Perú.

**RUC:** 20606452153

Primera edición digital, Junio 2024

Libro electrónico disponible en [www.tecnohumanismo.online](http://www.tecnohumanismo.online)

**ISBN: 978-612-49674-7-4**

**Registro de Depósito legal N°: 2024-05568**

ISBN: 978-612-49674-7-4



9 786124 967474



**Abdías Chávez Epiquén**

 <https://orcid.org/0000-0001-5589-5217>

[achavezepiquen@gmail.com](mailto:achavezepiquen@gmail.com)

Universidad Nacional de Frontera, Piura - Perú

**Analí Alexandra Córdova Alejos**

 <https://orcid.org/0000-0002-5405-2610>

[cordovaa.ale@gmail.com](mailto:cordovaa.ale@gmail.com)

Universidad Católica de Trujillo, La Libertad - Perú

**Marcos Marcelo Flores Castillo**

 <https://orcid.org/0000-0001-7120-2388>

[mmfc13@gmail.com](mailto:mmfc13@gmail.com)

Universidad Nacional de Frontera, Piura - Perú

**Leslye Anjy Chávez Santivañez**

 <https://orcid.org/0000-0002-6643-6494>

[anjychavez79@gmail.com](mailto:anjychavez79@gmail.com)

Instituto de Innovación y Formación Científica, La Libertad - Perú

**Franklin Guerrero Campos**

 <https://orcid.org/0000-0002-9284-9014>

[fgcgerente@gmail.com](mailto:fgcgerente@gmail.com)

Universidad Nacional de Frontera, Piura - Perú

**Joyce Mamani Cornejo**

 <https://orcid.org/0000-0002-7382-7856>

[jmamani@unf.edu.pe](mailto:jmamani@unf.edu.pe)

Universidad Nacional de Frontera, Piura - Perú

Este libro científico es una publicación originada de la tesis de maestría denominada:

**“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN  
UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL PERÚ”**

Realizada en la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI de Trujillo.

## DEDICATORIA

A los estudiantes de pre posgrado de las ciencias administrativas y empresariales con quienes compartimos catedra y contribuyeron al logro de propósitos de investigación en cada etapa del proceso académico.

## AGRADECIMIENTO

A los colegas de la especialidad de las ciencias empresariales por sus diferentes aportes directos en largos debates disciplinares, propuestas y publicaciones de acceso público.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>15</b>
<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL: EJEMPLOS EXITOSOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MUNDO .....</b>	<b>15</b>
Caso de Estudio: Dinamarca y su Avance en el Gobierno Electrónico .....	16
El Ministerio de Innovación del Sector Público .....	17
NemID: La Llave Maestra Digital.....	17
Borger.dk: El Portal del Ciudadano .....	17
Beneficios Tangibles.....	17
Ejemplo de Trámite Digital .....	18
Caso de Estudio: Gobierno Electrónico en Estonia .....	20
Estrategia y Herramientas .....	24
Datos y Desafíos.....	26
Obstáculos .....	27
Avances y Desafíos del Gobierno Electrónico en Perú: El Caso de la Municipalidad Provincial de Sihuas en Áncash .....	28
Elementos de Motivación para la Investigación.....	31
Investigaciones previas.....	32
Gobierno Electrónico .....	42
Las cuatro fases del gobierno electrónico .....	47
Interpolaridad.....	50
Retos y Soluciones en la Implementación del Gobierno Electrónico .....	51
Simplificación Administrativa .....	53
Simplificación de trámites y procedimientos institucionales .....	55

Digitalización de las estructuras del Estado.....	56
Principios de la Ley de Simplificación Administrativa .....	58
El Modelo de Costeo Estándar.....	59
La simplificación administrativa y las partes interesadas: .....	67
Dimensiones de estudio del gobierno electrónico .....	69
Dimensiones de estudio de la simplificación administrativa .....	70
Testimonios y Entrevistas.....	72
Experiencias de Funcionarios Públicos.....	72
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>74</b>
<b>EL MÉTODO DETRÁS DE LA EFICIENCIA DIGITAL.....</b>	<b>74</b>
Evolución Tecnológica en el Gobierno Electrónico .....	59
Capacitación y Educación.....	63
Importancia de la Capacitación Continua de los Funcionarios Públicos: .....	63
Educación de los Ciudadanos en el Uso de Servicios Digitales: .....	63
Ejemplos de Éxito:.....	64
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>80</b>
<b>DESCUBRIENDO LOS RESULTADOS Y HALLAZGOS .....</b>	<b>80</b>
Resultados de simplificación administrativa .....	84
Impacto Social y Económico del Gobierno Electrónico .....	87
Impacto Social:.....	87
Impacto Económico: .....	88
Participación Ciudadana.....	89
Participación Ciudadana Fortalecida:.....	90
Impacto Económico y Social Continuado:.....	90
Prueba de hipótesis .....	91
Hipótesis General .....	91
Hipótesis Específicas .....	93

Métodos y Métricas para Evaluar el Éxito del Gobierno Electrónico en Sihuas .....	102
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	104
<b>ASPECTOS FINALES DE LA INVESTIGACIÓN: EFICIENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL</b> .....	104
Futuro del Gobierno Electrónico.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Población, total de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas.....	76
<b>Tabla 2:</b> Implementación externa del gobierno electrónico en la Municipalidad de Sihuas, Áncash -2022.....	80
<b>Tabla 3.</b> Implementación interna del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Áncash -2022 .....	81
<b>Tabla 4.</b> Implementación relacional del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Áncash -2022. ....	82
<b>Tabla 5.</b> Implementación promocional del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Áncash -2022. ....	83
<b>Tabla 6:</b> Reducción de trámites y requisitos .....	84
<b>Tabla 7.</b> Reducción de costos .....	85
<b>Tabla 8.</b> Reducción de Tiempos.....	85
<b>Tabla 9.</b> Calidad de servicio .....	86
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre las variables gobierno electrónico y simplificación admonostrativa.....	92
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre gobierno electrónico y la reducción de trámites y requisitos .....	93
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre gobierno electrónico y la reducción de costos .....	94
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre gobierno electrónico y reducción de tiempos .....	96
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre gobierno electrónico y calidad de servicio .....	97

# INTRODUCCIÓN

En la era digital actual, los gobiernos de todo el mundo están inmersos en un proceso continuo de modernización de su gestión pública. Este esfuerzo responde a la necesidad de atender de manera eficiente las demandas de sus ciudadanos, optimizando tiempos, reduciendo costos y mejorando la eficacia en los procesos de servicio. Dentro de este contexto, el gobierno electrónico se presenta como una herramienta clave para la simplificación administrativa y la mejora de los servicios públicos.

El libro titulado "Eficiencia digital: Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas" examina de manera detallada la interrelación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas, durante el año 2022. A través de una investigación básica teórica y descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, se analizan las dinámicas y resultados de implementar soluciones digitales en el ámbito gubernamental local.

Este estudio no solo explora cómo la adopción de tecnologías digitales puede transformar la administración pública, sino que también ofrece una visión integral de los beneficios y desafíos que enfrentan las municipalidades al integrar estas herramientas. Se aborda cómo la digitalización puede conducir a una gestión más transparente y accesible, permitiendo a los ciudadanos interactuar de manera más directa y eficaz con sus autoridades locales.

La investigación revela cómo la Municipalidad Provincial de Sihuas ha empleado estrategias de gobierno electrónico para optimizar procesos, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y aumentar la participación ciudadana. Además, se discuten las lecciones aprendidas y las mejores prácticas identificadas, proporcionando un marco de referencia valioso para otras entidades gubernamentales que buscan emprender un camino similar.

Este libro ofrece una guía comprensiva y detallada sobre la implementación del gobierno electrónico en el contexto de una municipalidad local, destacando su potencial para revolucionar la administración pública y proporcionar servicios más eficientes y accesibles a la comunidad.

Para llevar a cabo este estudio, se trabajó con una población de 72 funcionarios de la municipalidad. Debido al tamaño reducido de la población, se optó por una muestra no probabilística por conveniencia, abarcando a la totalidad de los funcionarios. Este enfoque permitió obtener una visión completa y detallada de las percepciones y experiencias de todos los involucrados en el proceso de adopción del gobierno electrónico.

Se emplearon dos cuestionarios basados en la escala de Likert para medir las variables clave, diseñados específicamente para evaluar la percepción de los funcionarios sobre la implementación del gobierno electrónico y su impacto en la simplificación administrativa. Los cuestionarios fueron sometidos a un riguroso proceso de validación, alcanzando un nivel de confiabilidad del 92.6%, lo que garantiza la precisión y consistencia de los datos recopilados.

Los hallazgos de esta investigación revelan una relación positiva muy fuerte entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, con un coeficiente de correlación ( $R_{xy}$ ) de 0.983. Este resultado no solo subraya la importancia de la tecnología en la modernización de los procesos administrativos, sino que también destaca el impacto significativo que la adopción de tecnologías digitales puede tener en la eficiencia y efectividad de la gestión pública local. La alta correlación observada indica que a medida que se intensifica el uso de herramientas digitales, se logran mejoras sustanciales en la simplificación de los trámites y en la reducción de la burocracia, lo cual es fundamental para una administración más ágil y orientada al ciudadano.

Este estudio aporta evidencia valiosa sobre los beneficios del gobierno electrónico y ofrece una base sólida para futuras investigaciones y políticas públicas orientadas a fomentar la digitalización en el sector público. La comprensión de cómo las tecnologías digitales pueden transformar la administración pública es crucial para avanzar hacia un gobierno más transparente, eficiente y accesible para todos los ciudadanos.

A lo largo de este libro, se exploran en detalle los beneficios, desafíos y oportunidades asociados con la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas. En un mundo cada vez más digitalizado, la modernización de los procesos gubernamentales se ha vuelto una necesidad imperante para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos.

Este libro no solo presenta un análisis exhaustivo de los aspectos teóricos del gobierno electrónico, sino que también se enfoca en la aplicación práctica a través de estudios de caso y ejemplos concretos. Estos casos proporcionan una visión real y aplicada, mostrando cómo la digitalización puede transformar la administración pública. Cada capítulo está diseñado para ser una guía útil y práctica para otras entidades gubernamentales que buscan mejorar sus procesos administrativos mediante la adopción de tecnologías digitales.

Se discuten temas como la infraestructura tecnológica necesaria, la capacitación del personal, la gestión del cambio y la importancia de la participación ciudadana. Además, se abordan las dificultades que pueden surgir durante el proceso de implementación y cómo superarlas, ofreciendo estrategias efectivas basadas en experiencias reales.

La Municipalidad Provincial de Sihuas se presenta como un ejemplo inspirador de cómo las entidades locales pueden liderar el camino hacia un gobierno más eficiente y accesible, utilizando la tecnología como un catalizador para el cambio positivo. Este libro es una herramienta esencial para funcionarios públicos, académicos y cualquier persona interesada en la modernización del gobierno a través de la digitalización.

En este primer capítulo, se exploran ejemplos destacados de transformación digital en la administración pública a nivel mundial, destacando los casos de Dinamarca, la República de Corea y Estonia. Estos países lideran el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) de la ONU, con puntuaciones superiores a 0.94 en una escala donde 1 representa el nivel máximo de excelencia.

Dinamarca ha sido pionera en la digitalización gubernamental, impulsada por la creación del Ministerio de Innovación del Sector Público. Este país ha implementado varias iniciativas clave que han mejorado significativamente la eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana. Entre estas iniciativas destaca la creación de correos electrónicos universales para todos los ciudadanos, facilitando una comunicación directa y fluida con la administración pública, lo que ha llevado la satisfacción del usuario a un impresionante 82%. Además, Dinamarca ha introducido el NemID, una identificación digital que permite a los ciudadanos acceder a una amplia gama de servicios, desde trámites fiscales hasta citas médicas. También cuenta con el portal Borger.dk, un sitio de

autoservicio que ofrece más de dos mil opciones, promoviendo la transparencia y una interacción eficiente con el gobierno.

Corea del Sur ha avanzado significativamente en la integración de servicios públicos en plataformas digitales, posicionándose como uno de los líderes mundiales en gobierno electrónico. Las plataformas digitales coreanas permiten a los ciudadanos acceder a servicios esenciales, como salud y educación, de manera rápida y eficiente. Este enfoque no solo mejora la accesibilidad, sino que también fomenta una mayor participación ciudadana y transparencia en los procesos gubernamentales, demostrando cómo una infraestructura digital robusta puede transformar la interacción entre el gobierno y sus ciudadanos.

Estonia, por su parte, es un referente en la implementación de un sistema de identificación digital robusto, que permite a los ciudadanos acceder a una amplia gama de servicios desde cualquier lugar del mundo. Este sistema ha facilitado la administración pública y mejorado la eficiencia en la prestación de servicios. Estonia ha desarrollado un modelo de administración pública que anticipa las necesidades futuras, garantizando una gestión pública efectiva y centrada en el ciudadano. Su enfoque en la digitalización ha permitido una mayor transparencia y una participación ciudadana más activa, posicionando a Estonia como un modelo a seguir en la transformación digital gubernamental.

Estos ejemplos subrayan la importancia de una estrategia de gobierno electrónico bien estructurada y ejecutada. Los casos de Dinamarca, la República de Corea y Estonia muestran cómo la digitalización puede mejorar la eficiencia administrativa, aumentar la transparencia y fomentar una mayor participación ciudadana. Estos países enseñan que una administración pública moderna y eficiente es posible con la implementación adecuada de tecnologías digitales, ofreciendo lecciones valiosas para otras naciones que buscan mejorar sus procesos gubernamentales a través de la digitalización.



# CAPÍTULO I

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL: EJEMPLOS EXITOSOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MUNDO

El gobierno electrónico ha estado en desarrollo durante varias décadas en numerosos países alrededor del mundo, impulsado por la necesidad de responder de manera más efectiva a las demandas contemporáneas. De acuerdo con el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) publicado por la ONU en 2020, se destacan varios países por su excelencia en la implementación de políticas digitales. Entre ellos, Dinamarca, con una puntuación de 0.976, la República de Corea, con 0.956, y Estonia, con 0.947, lideran el ranking en una escala del 0 al 1, donde 1 representa el nivel máximo de excelencia. Estos países han demostrado una alta capacidad para proporcionar servicios públicos de manera digital, situándose como referentes en la gestión y desarrollo de estrategias de gobierno electrónico.

Este desarrollo no solo ha mejorado la eficiencia administrativa, sino que también ha facilitado una mayor transparencia y participación ciudadana en los procesos gubernamentales. En Dinamarca, por ejemplo, la digitalización ha permitido una simplificación significativa de los trámites administrativos, reduciendo el tiempo y los costos asociados tanto para el gobierno como para los ciudadanos. La República de Corea ha avanzado notablemente en la integración de servicios públicos en plataformas digitales accesibles, ofreciendo desde servicios de salud hasta educación a través de medios electrónicos. Estonia, por su parte, ha sido pionera en la implementación de un sistema de identificación digital robusto, que permite a los ciudadanos acceder a una amplia gama de servicios desde cualquier lugar del mundo, reflejando un modelo de administración pública eficiente y moderno.

Estos ejemplos subrayan la importancia de una estrategia de gobierno electrónico bien estructurada y ejecutada, que no solo responde a las necesidades actuales, sino que también anticipa futuras demandas, garantizando una administración pública más efectiva y centrada en el ciudadano.

Dinamarca da un ejemplo increíble. Este país fue pionero al establecer un Ministerio de Innovación del Sector Público, lo que impulsó grandes cambios en su gestión. Uno de los avances más notables fue la creación de correos electrónicos para todos sus ciudadanos. Gracias a esto, la comunicación entre la administración pública y los ciudadanos se volvió mucho más fluida y directa. ¡Imagínate! Cada correo que envía un ciudadano recibe una respuesta de un funcionario público, lo que ha llevado la satisfacción del usuario a un impresionante 82% (Jiménez, 2019).

Pero eso no es todo. La estrategia digital de Dinamarca se basa en el uso de identificaciones digitales llamadas NemID. Con un NemID, los daneses pueden hacer de todo: desde presentar impuestos y comprar un plan telefónico, hasta visitar al médico o reservar una cita con el peluquero. Es como tener una llave maestra para todos los servicios.

Además, Dinamarca tiene un portal de servicio al ciudadano llamado Borger.dk, que es súper eficiente. Este portal es fácil de usar, dinámico y tiene una respuesta rápida, ofreciendo más de dos mil opciones de autoservicio. Todo esto contribuye a una mayor transparencia y facilita la participación ciudadana, con un 92% de los daneses satisfechos (Apolitical, 2018).

Dinamarca muestra, entonces, cómo la tecnología y la innovación pueden transformar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, haciendo la vida más fácil y la gestión pública más eficiente.

### **Caso de Estudio: Dinamarca y su Avance en el Gobierno Electrónico**

Imagina que vives en un lugar donde hacer cualquier trámite gubernamental es tan fácil como enviar un mensaje de texto o hacer una compra en línea. Eso es exactamente lo que está pasando en Dinamarca gracias a su enfoque innovador en el gobierno electrónico.

## **El Ministerio de Innovación del Sector Público**

Primero, hay que hablar del gran motor detrás de todo este cambio: el Ministerio de Innovación del Sector Público. Este ministerio se estableció para impulsar reformas y cambios significativos en la manera en que el gobierno interactúa con los ciudadanos. Un ejemplo notable es la asignación de correos electrónicos a todos los ciudadanos. Sí, ¡todos tienen un correo oficial! Esto ha hecho que la comunicación sea mucho más rápida y directa. Cuando un ciudadano envía un correo, recibe una respuesta de un funcionario público, lo que ha llevado a una satisfacción ciudadana del 82% (Jiménez, 2019).

## **NemID: La Llave Maestra Digital**

Otra pieza clave en el gobierno electrónico de Dinamarca es el NemID, una identificación digital que los daneses usan para casi todo. Con esta "llave maestra", pueden presentar sus impuestos, contratar un plan telefónico, hacer citas médicas e incluso reservar una cita en el peluquero. Es como si todo el mundo tuviera una tarjeta mágica que abre todas las puertas de los servicios públicos y privados.

## **Borger.dk: El Portal del Ciudadano**

Para facilitar aún más las cosas, Dinamarca tiene Borger.dk, un portal en línea para ciudadanos que es increíblemente eficiente. Este portal ofrece más de dos mil opciones de autoservicio, permitiendo a los usuarios realizar una variedad de trámites desde la comodidad de su hogar. Borger.dk es fácil de usar, con un diseño dinámico y respuestas rápidas. No es de extrañar que el 92% de los daneses estén satisfechos con este servicio (Apolitical, 2018).

## **Beneficios Tangibles**

Todo este enfoque en la digitalización no solo ha hecho que los trámites sean más rápidos y baratos, sino que también ha aumentado la transparencia y la participación ciudadana en los procesos gubernamentales. Los ciudadanos pueden seguir el estado de sus solicitudes en tiempo

real y tienen acceso a más información sobre cómo se manejan los asuntos públicos. Esto ha creado un ambiente de confianza y cooperación entre el gobierno y los ciudadanos.

### **Ejemplo de Trámite Digital**

Poniendo un ejemplo sencillo. Imagina que tienes que declarar tus impuestos. En muchos países, esto puede ser un dolor de cabeza, con formularios complicados y largas filas. En Dinamarca, solo necesitas tu NemID. Te conectas a Borger.dk, llenas un formulario en línea que ya tiene la mayoría de tu información prellenada gracias a la integración de datos, y en unos pocos clics, ¡listo! Tus impuestos están presentados.

Dinamarca muestra cómo la tecnología y la innovación pueden transformar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Al hacer que los servicios públicos sean más accesibles y eficientes, no solo se mejora la calidad de vida de las personas, sino que también se construye una administración pública más efectiva y centrada en el ciudadano. Es un ejemplo brillante de cómo debería ser el gobierno del futuro.

El caso de Dinamarca es una prueba clara de que una estrategia de gobierno electrónico bien estructurada y ejecutada puede hacer maravillas para la sociedad. Con la combinación correcta de tecnología, innovación y enfoque en el ciudadano, se pueden lograr grandes avances en la eficiencia administrativa, transparencia y participación ciudadana.

Este país es un ejemplo perfecto de cómo un gobierno digital eficiente puede cambiar las cosas para mejor. Aquí, el gobierno responde rápidamente a los trámites y solicitudes de los ciudadanos gracias a un sistema en línea que no solo ahorra dinero, sino que también reduce el papeleo y la burocracia innecesaria. Esto hace que todo el proceso administrativo sea mucho más sencillo y beneficioso tanto para los ciudadanos como para el gobierno.

Además, Michael Orno, director de States TI, destacó en una entrevista con McKinsey & Company en 2019 la importancia de adoptar la “nube pública” en el futuro. Esta tecnología tiene el potencial de hacer las cosas aún más fáciles para los usuarios, permitiéndoles realizar muchas tareas por sí mismos sin complicaciones.

La situación en Latinoamérica es un tanto distinta a la de los países que se mencionan antes. Aunque se han estado implementando varias estrategias y herramientas para impulsar el gobierno electrónico, la realidad es que aún hay mucho camino por recorrer. De hecho, un 73% de los gobiernos en América Latina y el Caribe tienen un plan de acción a largo plazo para el gobierno digital. Según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de la ONU, Uruguay, Argentina, Chile, Brasil y Costa Rica son los países que están a la cabeza en esta área, con puntuaciones entre 0.75 y 1.

Ahora bien, aunque estos países tienen gobiernos electrónicos bastante desarrollados, menos del 30% de los usuarios completan sus trámites en línea. Y para ponerle más números al asunto, solo un 7% de los ciudadanos utilizaron internet para realizar su último trámite con el gobierno, según datos de Porrúa en 2019. Así que, aunque hay avances, todavía queda mucho por hacer para que más gente aproveche estas plataformas digitales.

Lo que se ve aquí es que, aunque muchos países de Latinoamérica ya tienen Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en sus gobiernos, aún falta dar el salto a gestionar todos los procesos de manera completamente virtual. Además, hay que promocionar e informar mejor sobre los servicios virtuales para que la gente pueda usarlos de manera efectiva. Según Porrúa (2019), los motivos para mejorar el gobierno digital varían según el país. En aquellos con un desarrollo lento en gobierno electrónico, hay factores que obstaculizan el avance, como la falta de recursos y la dificultad para convertir las estrategias digitales en planes de acción concretos con metas, actividades, responsables, cronogramas y recursos. Además, falta un diseño gubernamental que cumpla con tres objetivos clave: primero, que esté conectado con el principal órgano de toma de decisiones; segundo, que se coordine tanto interna como externamente con todos los entes importantes que participan en la administración pública mediante nuevos mecanismos; y tercero, que se brinde apoyo para llevar a cabo las estrategias de gobierno digital en todas las instituciones del gobierno.

Entonces, la clave está en hacer que estas tecnologías no solo estén ahí, sino que realmente funcionen para todos. Se necesitan más recursos y un plan claro que diga quién hace qué, cuándo y con qué dinero. También es esencial que el diseño del gobierno digital esté bien alineado con quienes toman las decisiones importantes, que haya una buena coordinación con todas las partes

involucradas y que se apoye a todas las instituciones del gobierno para que estas estrategias se conviertan en una realidad palpable.

### **Caso de Estudio: Gobierno Electrónico en Estonia**

Si se imaginan un país donde en el que pueden realizar casi todos los trámites gubernamentales en línea, desde votar hasta pagar impuestos, ese país es Estonia, y representa un ejemplo perfecto de un gobierno electrónico altamente desarrollado. Con una población de alrededor de 1.3 millones de personas, Estonia decidió apostar fuerte por la tecnología después de independizarse de la Unión Soviética en 1991. En lugar de seguir métodos tradicionales, invirtieron en infraestructura digital, lo que ha llevado a una transformación profunda y exitosa de su administración pública.

Estonia ha implementado un sistema de identificación digital robusto y seguro que permite a los ciudadanos acceder a una amplia gama de servicios públicos digitales desde cualquier lugar del mundo. Este sistema, conocido como e-Residency, también permite a los ciudadanos extranjeros establecer y gestionar empresas en Estonia de forma remota, atrayendo así a emprendedores globales y fomentando el crecimiento económico.

El resultado de estas inversiones ha sido impresionante: hoy en día, el 99% de los servicios gubernamentales están disponibles en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta digitalización ha permitido una reducción considerable de los costos y tiempos asociados a los trámites burocráticos, facilitando la vida diaria de sus ciudadanos. Además, Estonia ha implementado innovaciones como la votación electrónica, que permite a los ciudadanos participar en elecciones de manera cómoda y segura desde sus hogares. Durante las elecciones, el 46.7% de los votantes utilizan esta opción, lo que muestra un alto nivel de confianza en el sistema.

La digitalización en Estonia también abarca áreas cruciales como la salud y la educación. El sistema de e-Salud permite a los ciudadanos acceder a sus registros médicos en línea, solicitar recetas y concertar citas médicas de manera eficiente. En el ámbito educativo, la plataforma e-School facilita la comunicación entre estudiantes, padres y profesores, mejorando el seguimiento académico y la participación en el proceso educativo.

El éxito de Estonia en la transformación digital del gobierno sirve como un modelo inspirador para otros países que buscan modernizar sus sistemas administrativos. Su experiencia demuestra que, con una estrategia bien estructurada y el uso adecuado de la tecnología, es posible construir una administración pública más eficaz, transparente y centrada en el ciudadano. Estonia ha implementado soluciones avanzadas como el sistema de identificación digital, que permite a los ciudadanos acceder a una amplia gama de servicios en línea de manera segura y conveniente. Además, la infraestructura de datos X-Road permite el intercambio seguro de información entre diferentes organismos gubernamentales, mejorando la eficiencia y reduciendo la burocracia.

El enfoque de Estonia en la ciberseguridad también ha sido fundamental para ganar la confianza de los ciudadanos en los servicios digitales. La educación y la capacitación continua de funcionarios públicos y ciudadanos han sido claves para asegurar la adopción y el uso efectivo de estas tecnologías. Estonia ha demostrado que la tecnología puede ser un catalizador poderoso para el progreso y la innovación en el sector público, creando una sociedad más conectada y eficiente. El compromiso del gobierno con la innovación y la mejora constante de los servicios digitales sigue siendo un ejemplo a seguir, mostrando que, con visión y determinación, cualquier país puede transformar su administración pública para el beneficio de todos sus ciudadanos.

A continuación, se presentan los estudios de caso de Singapur, Canadá y el Reino Unido en relación con el desarrollo del gobierno electrónico:

### **Singapur**

**Visión y Estrategia:** Singapur ha sido un pionero en la implementación de iniciativas de gobierno electrónico. Su estrategia se centra en la creación de un entorno digital robusto y seguro que facilite la interacción entre el gobierno, los ciudadanos y las empresas. La visión de Singapur es convertirse en una nación inteligente y avanzada tecnológicamente.

### **Implementaciones Clave:**

1. **SingPass:** Es un sistema de autenticación que permite a los ciudadanos acceder a una amplia gama de servicios gubernamentales en línea utilizando una única identificación digital.

2. **One-Stop Portals:** Plataformas como "MyInfo" y "Gov.sg" centralizan información y servicios, haciendo más eficiente la interacción con el gobierno.
3. **Smart Nation Initiative:** Iniciada en 2014, esta iniciativa busca integrar la tecnología en todos los aspectos de la vida, incluyendo la administración pública, transporte, salud y educación.

### Resultados:

- **Eficiencia:** La centralización y digitalización de los servicios han reducido significativamente los tiempos de espera y costos operativos.
- **Satisfacción Ciudadana:** Los ciudadanos pueden acceder a servicios de manera rápida y eficiente, mejorando su calidad de vida.
- **Innovación Continua:** Singapur sigue invirtiendo en nuevas tecnologías como inteligencia artificial y big data para mejorar sus servicios públicos.

### Canadá

**Visión y Estrategia:** Canadá se ha enfocado en proporcionar servicios digitales que sean accesibles, inclusivos y seguros. Su objetivo es facilitar la interacción con el gobierno, asegurando que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación o condición, tengan acceso a estos servicios.

### Implementaciones Clave:

1. **GCKey:** Un sistema de autenticación que permite a los ciudadanos acceder a múltiples servicios gubernamentales con una sola clave.
2. **Service Canada:** Una plataforma integral que ofrece acceso a una amplia gama de servicios gubernamentales, desde beneficios sociales hasta registros civiles.

3. **Canada Digital Service:** Un equipo dedicado a mejorar la experiencia digital del ciudadano mediante la implementación de soluciones innovadoras y centradas en el usuario.

#### Resultados:

- **Accesibilidad Mejorada:** Se han implementado soluciones que aseguran que personas con discapacidades puedan utilizar los servicios digitales sin barreras.
- **Confianza y Seguridad:** Un fuerte enfoque en la ciberseguridad ha permitido ganar la confianza de los ciudadanos en los servicios digitales.
- **Eficiencia Administrativa:** La digitalización ha permitido al gobierno reducir costos y mejorar la eficiencia de sus operaciones.

#### Reino Unido

**Visión y Estrategia:** El Reino Unido ha adoptado un enfoque centrado en el usuario para el desarrollo del gobierno electrónico, buscando hacer los servicios públicos más accesibles, eficientes y transparentes.

#### Implementaciones Clave:

1. **GOV.UK:** Un portal unificado que proporciona acceso a todos los servicios y la información del gobierno, simplificando la interacción del ciudadano con la administración.
2. **Verify:** Un sistema de verificación de identidad que permite a los ciudadanos acceder a servicios en línea de manera segura.
3. **Digital Marketplace:** Una plataforma que facilita la adquisición de servicios digitales por parte del gobierno, promoviendo la eficiencia y la transparencia.

### Resultados:

- **Simplicidad y Usabilidad:** GOV.UK ha sido diseñado para ser fácil de usar, con una navegación clara y acceso rápido a la información y servicios necesarios.
- **Ahorro de Costos:** La centralización y digitalización de servicios han permitido al gobierno ahorrar significativos recursos financieros.
- **Mejora en la Entrega de Servicios:** La digitalización ha mejorado la rapidez y eficiencia en la entrega de servicios, beneficiando directamente a los ciudadanos.

Cada uno de estos países ha adoptado enfoques diferentes pero efectivos para la implementación del gobierno electrónico, logrando mejorar la eficiencia administrativa, la satisfacción ciudadana y la innovación continua en sus servicios públicos.

### Estrategia y Herramientas

El éxito de la transformación digital de Estonia no solo se debe a sus innovadoras tecnologías y sistemas, sino también a los impactos tangibles y beneficios que estas han traído a la sociedad y la economía del país. A continuación, se presentan algunos de los resultados más significativos de la digitalización de los servicios en Estonia:

- **Eficiencia:** Se estima que el gobierno y los ciudadanos ahorran más de 800 años de trabajo gracias a la digitalización de los servicios.
- **Participación Ciudadana:** La votación en línea ha aumentado la participación ciudadana, haciendo que sea más fácil y accesible votar.
- **Atracción de Negocios:** El programa de e-Residency ha atraído a miles de emprendedores internacionales, contribuyendo al crecimiento económico del país.

La clave del éxito de Estonia radica en varias iniciativas y tecnologías:

- Tarjeta de Identidad Electrónica (e-ID): Esta tarjeta permite a los ciudadanos acceder a todos los servicios en línea. Funciona como un documento de identidad, carnet de conducir, tarjeta de seguro de salud y firma digital.
- X-Road: Es una plataforma de intercambio de datos que conecta diferentes sistemas y bases de datos del gobierno y del sector privado. Esto asegura que la información se pueda compartir de manera segura y eficiente.
- i-Voting: Estonia fue el primer país en permitir la votación en línea a nivel nacional. Desde 2005, los ciudadanos pueden votar desde cualquier lugar del mundo utilizando su e-ID.
- e-Residency: Este programa permite a personas de cualquier parte del mundo obtener una identidad digital estonia para administrar un negocio en línea en la Unión Europea, sin necesidad de estar físicamente en Estonia.

Ahora, si se compara esto con la situación en Latinoamérica. Aunque se están haciendo esfuerzos significativos para implementar estrategias de gobierno electrónico, el progreso ha sido desigual y enfrenta varios desafíos. Mientras que Estonia ha logrado ahorros considerables en tiempo y recursos gracias a la digitalización de sus servicios, en muchos países latinoamericanos, la burocracia y los procesos manuales todavía predominan. La implementación de sistemas digitales ha sido lenta y a menudo fragmentada, lo que dificulta la eficiencia operativa y la experiencia del ciudadano.

En términos de participación ciudadana, la votación en línea en Estonia ha sido un éxito rotundo, incrementando la accesibilidad y facilitando la participación electoral. Por el contrario, en Latinoamérica, aunque hay iniciativas para modernizar los procesos electorales, la votación en línea aún no está ampliamente implementada. Los desafíos incluyen problemas de infraestructura tecnológica, preocupaciones de seguridad cibernética y resistencia cultural al cambio. Esto limita la capacidad de muchos países para fomentar una mayor participación ciudadana a través de medios digitales.

El programa de e-Residency de Estonia ha atraído a miles de emprendedores internacionales, contribuyendo significativamente al crecimiento económico del país. En contraste, en Latinoamérica, la atracción de negocios a través de medios digitales aún está en etapas incipientes. Aunque algunos países han lanzado iniciativas para atraer inversiones y facilitar la creación de empresas en línea, estos esfuerzos a menudo se ven obstaculizados por la falta de infraestructura tecnológica adecuada, regulaciones complejas y un entorno empresarial menos favorable. La región aún tiene un largo camino por recorrer para crear un ecosistema digital que sea tan atractivo y eficiente como el de Estonia.

Mientras que Estonia se destaca como un líder mundial en gobierno electrónico y digitalización, Latinoamérica enfrenta desafíos significativos en su camino hacia la modernización. Sin embargo, con un compromiso continuo y estrategias bien estructuradas, es posible que los países de la región logren avances significativos en el futuro, inspirándose en el ejemplo estonio para mejorar la eficiencia gubernamental, aumentar la participación ciudadana y atraer negocios internacionales.

### Datos y Desafíos

- **Planes a Largo Plazo:** Un 73% de los gobiernos en América Latina y el Caribe tienen un plan de acción a largo plazo para el gobierno digital.
- **Desarrollo Desigual:** Según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de la ONU, Uruguay, Argentina, Chile, Brasil y Costa Rica lideran la región con puntuaciones entre 0.75 y 1.
- **Uso de Servicios en Línea:** Menos del 30% de los usuarios completan sus trámites en línea, y solo un 7% de los ciudadanos utilizaron internet para realizar su último trámite con el gobierno en 2019.

## Obstáculos

1. **Falta de Recursos:** Muchos países no cuentan con los recursos necesarios para desarrollar y mantener plataformas digitales efectivas.
2. **Estrategias Incompletas:** Existe una dificultad para convertir las estrategias digitales en planes de acción concretos con metas claras, actividades, responsables, cronogramas y recursos.
3. **Diseño Gubernamental:** Es necesario un diseño gubernamental que cumpla con tres objetivos clave:
  - **Conexión con el principal órgano de toma de decisiones.**
  - **Coordinación interna y externa con todos los entes importantes de la administración pública.**
  - **Apoyo a todas las instituciones del gobierno para implementar las estrategias de gobierno digital.**

El caso de Estonia muestra que con una inversión decidida en tecnología y una estrategia bien ejecutada, es posible transformar completamente la manera en que un gobierno opera y presta servicios a sus ciudadanos. Estonia ha logrado implementar un sistema de identificación digital robusto, infraestructura de intercambio de datos segura y eficiente, y procesos electorales en línea que han facilitado la participación democrática. Estos avances no solo han mejorado la eficiencia gubernamental, sino que también han fortalecido la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y han atraído inversiones extranjeras a través de programas innovadores como el e-Residency.

En Latinoamérica, aunque ya existe una base tecnológica y se están tomando pasos importantes hacia la digitalización, el progreso ha sido desigual. Algunos países han avanzado significativamente en la implementación de servicios digitales, mientras que otros aún enfrentan barreras sustanciales. Es crucial que se asignen más recursos a la infraestructura tecnológica, no

solo para modernizar los sistemas existentes, sino también para garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los ciudadanos. La inversión en tecnología debe ir acompañada de una capacitación continua para los funcionarios públicos y los ciudadanos, asegurando así una adopción efectiva y sostenible de los nuevos sistemas.

Además, es esencial diseñar planes claros y bien estructurados que definan objetivos específicos, plazos y responsabilidades. La experiencia de Estonia demuestra que una estrategia bien planificada y ejecutada puede tener un impacto transformador. En Latinoamérica, la coordinación efectiva entre diferentes niveles de gobierno y sectores es fundamental para evitar duplicidades y asegurar que los esfuerzos de digitalización sean coherentes y complementarios. La colaboración con el sector privado también puede ser un catalizador importante, aportando innovaciones y recursos adicionales que potencien los proyectos de gobierno digital.

Finalmente, para que el gobierno digital sea una realidad efectiva para todos en Latinoamérica, es necesario fomentar un entorno de colaboración y aprendizaje continuo. Las mejores prácticas y lecciones aprendidas de experiencias exitosas, tanto dentro de la región como a nivel global, deben ser compartidas y adaptadas a los contextos locales. Solo a través de un enfoque integrado y comprometido se podrá lograr una transformación digital que beneficie a todos los ciudadanos, mejorando la eficiencia gubernamental, promoviendo la inclusión y potenciando el desarrollo económico en la región.

### **Avances y Desafíos del Gobierno Electrónico en Perú: El Caso de la Municipalidad Provincial de Sihuas en Áncash**

Hablando de Perú, a nivel mundial, este se encuentra en el puesto 71 con un puntaje de 0.708 según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de la ONU en 2020. No está nada mal, ¿verdad? Pero lo interesante es evaluar cómo va en Latinoamérica: se encuentra en el puesto 8. Eso significa que está bastante bien posicionada y avanzada en cuanto a gobierno electrónico, dentro del rango de 0.50 a 0.75, lo que la coloca en un nivel alto en la región. Así que, aunque todavía hay espacio para mejorar, se encuentra en un camino positivo.

Con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, el gobierno decidió darle un giro moderno al país con el D.S. 004-2013-PCM, una política nacional enfocada en modernizar el Estado. La idea es tener un Estado Moderno, donde el gobierno electrónico sea una pieza clave de la modernización, junto con la simplificación de trámites, entre otras cosas. Pero, según Carlos Durand, gerente de Data General Corporation, en una entrevista con Gestión (2016), hay cuatro grandes trabas que frenan el avance del gobierno electrónico en Perú. Primero, no hay suficiente dinero asignado para hacer realidad un gobierno electrónico completo. Segundo, falta personal capacitado, profesionales que sepan construir un sistema integrado. Tercero, no hay la infraestructura necesaria para que más ciudadanos puedan acceder a estos servicios. Y por último, se depende demasiado de tecnologías extranjeras y no se cuenta con tecnologías de información propias y autosuficientes.

Es crucial mejorar los puntos mencionados para que el Estado Peruano pueda implementar sistemas de gobierno electrónico en todas sus instituciones. La idea es ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos a través de medios digitales.

Por otro lado, un estudio del Gobierno Regional de Áncash, enfocado en crear un plan estratégico de gobierno electrónico, mostró la situación actual de la entidad. Según este estudio, tienen divisiones dedicadas a la tecnología y los sistemas de información, pero la gestión de las autoridades es débil, la infraestructura física es limitada, y hay poca cultura sobre el uso de software legal. Además, los beneficios de las tecnologías de información y las alianzas estratégicas no llegan a todas las dependencias del Gobierno Regional. También mencionan que se sienten abandonados por las entidades del gobierno central y enfrentan dificultades técnicas, culturales y geográficas para implementar y desarrollar la TI en la región de Áncash. (GRA, 2018)

Para ponerlo en palabras más simples: se necesita ponerse las pilas y mejorar varios aspectos para que el Estado Peruano pueda usar la tecnología en todas sus instituciones y ofrecer un servicio digital de primera a todos los ciudadanos.

En el caso de Áncash, hicieron un estudio para crear un plan de gobierno electrónico y encontraron que, aunque tienen equipos dedicados a la tecnología, las cosas no andan bien. Falta una buena gestión por parte de las autoridades, la infraestructura es poca, no hay mucha costumbre

de usar software legal y los beneficios de la tecnología no llegan a todas partes. Además, sienten que el gobierno central los tiene olvidados y tienen problemas técnicos, culturales y geográficos para mejorar la tecnología en la región.

Bueno, resulta que la Municipalidad Provincial de Sihuas, en el departamento de Ancash, está lidiando con algunos problemas serios. Los trámites administrativos para los ciudadanos, empresas y organizaciones sociales están súper atrasados, lo que lleva a una montaña de documentos acumulados y un montón de quejas y reclamos de la gente. Tienen un portal web, pero solo sirve para dar información y no permite hacer trámites en línea. Esto significa que aunque los usuarios pueden saber qué documentos necesitan, no mejora la rapidez de los procesos. Sería ideal aprovechar mejor esa plataforma.

Dado este panorama complicado, este trabajo busca entender mejor cómo está funcionando el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas y si realmente está ayudando a simplificar los trámites administrativos. La idea es ver si están logrando ofrecer servicios a los ciudadanos de manera más rápida, eficiente y económica. Además, se quiere que los funcionarios públicos puedan hacer su trabajo de forma más efectiva, eliminando la burocracia y los requisitos innecesarios.

Entonces, en pocas palabras, el propósito principal de este estudio es averiguar cómo se relacionan el gobierno electrónico y la simplificación de trámites en la Municipalidad Provincial de Sihuas, en la región de Áncash, durante el año 2022. Además, ayudará a ver si el gobierno de Áncash está siguiendo su plan estratégico al pie de la letra.

La gran pregunta aquí es: ¿Cómo se relacionan el gobierno electrónico y la simplificación de los trámites en la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash? Para responder a esto, se debe desmenuzar el asunto en varios puntos clave. Primero, se debe ver cómo el gobierno electrónico puede hacer que haya menos trámites y requisitos en la municipalidad de Sihuas. También saber cómo esta tecnología puede ayudar a reducir los costos para la municipalidad. Además, explorar cómo el gobierno electrónico puede ahorrar tiempo en la gestión administrativa. Y, por último, analizar cómo esta modernización afecta la calidad del servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Sihuas.

El objetivo principal es ver cómo la tecnología y los servicios digitales, conocidos como gobierno electrónico, pueden hacer más sencillos los trámites en la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash. Para esto, en la presente se establecen varias metas específicas:

- Se quiere investigar cómo el gobierno electrónico puede reducir la cantidad de trámites y requisitos que se necesitan en la municipalidad, facilitando la vida de los ciudadanos.
- Se analizan cómo el gobierno electrónico puede ayudar a bajar los costos operativos de la municipalidad, haciendo que los servicios sean más baratos.
- Se va a evaluar cómo la implementación del gobierno electrónico puede acortar los tiempos de espera y procesamiento, acelerando la atención y respuesta para los ciudadanos.
- Finalmente, se va a examinar cómo el gobierno electrónico puede mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad, elevando la satisfacción y experiencia de los usuarios.

Se busca demostrar que la tecnología no solo puede hacer más rápidos y económicos los servicios municipales, sino también mejorar la experiencia de quienes los utilizan.

### **Elementos de Motivación para la Investigación**

En este proyecto, se recopila información sobre el gobierno electrónico y las nuevas tecnologías utilizadas por los países más avanzados con el objetivo de mejorar la gobernabilidad electrónica del Estado peruano, enfocándose en soluciones que realmente respondan a las necesidades de los ciudadanos. Se investiga cómo se desarrollan los planes de gobierno electrónico, qué políticas existen y si se están reduciendo las brechas digitales entre las zonas urbanas y rurales. También se examina la simplificación administrativa, los nuevos retos y estrategias, y la situación actual en la municipalidad provincial de Sihuas, en Ancash.

La investigación busca entender la relación entre el Gobierno Electrónico y la Simplificación Administrativa, determinando si un gobierno electrónico eficiente puede mejorar la gestión de la administración pública, reduciendo la burocracia y mejorando así el servicio a los

ciudadanos y la eficiencia de los servidores públicos. Con los resultados, se ofrecen recomendaciones para que la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Áncash, mejore su gestión pública. Este estudio tiene un enfoque social fuerte, ya que los principales beneficiarios de un gobierno electrónico eficiente son los ciudadanos; en este caso, los residentes de Sihuas experimentarán servicios públicos de mejor calidad, centrados en su beneficio. Metodológicamente, esta investigación es de tipo básica teórica, buscando ampliar los conocimientos científicos dentro del marco teórico del gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Tiene un enfoque descriptivo correlacional y usará métodos cuantitativos para determinar la relación entre las variables estudiadas. Después de validar los instrumentos de investigación y comprobar su confiabilidad, estos podrán ser utilizados en futuras investigaciones.

### **Investigaciones previas**

Al investigar estudios previos para fundamentar la discusión de resultados, se encuentran aspectos relevantes que vale la pena destacar. Los antecedentes internacionales son como el telón de fondo de una gran narrativa. Comprender estos antecedentes permite tener una visión holística y evitar que se pierda en detalles aislados. Cada evento actual, ya sea una noticia de última hora o un desarrollo significativo en la escena mundial, está profundamente enraizado en un contexto histórico amplio y complejo.

Para ponerlo en perspectiva, cada innovación tecnológica, cambio político o avance social que se observa hoy es el resultado de una serie de eventos y decisiones pasadas. Este contexto histórico no solo ilumina el "cómo" y "por qué" de los acontecimientos actuales, sino que también nos ayuda a anticipar posibles futuros desenlaces. Por ejemplo, los avances en gobierno electrónico en países como Estonia no ocurrieron de la noche a la mañana. Fueron el resultado de políticas estratégicas, inversiones sostenidas en tecnología, y una cultura de innovación que se desarrolló a lo largo de varios años.

Al aplicar este enfoque al presente estudio sobre la modernización del gobierno electrónico en Perú, se reconoce la importancia de aprender de las experiencias internacionales. Analizar cómo otros países han abordado desafíos similares proporciona un marco de referencia invaluable. Ello

permite identificar mejores prácticas, entender las posibles dificultades y adaptar estrategias exitosas a un contexto concreto.

Así, cuando se examinan casos exitosos de gobierno electrónico en otras naciones, no solo se aprecian sus logros, sino también los obstáculos que enfrentaron y cómo los superaron. Este conocimiento es crucial para diseñar políticas efectivas y realistas que impulsen la transformación digital en Perú. Además, al estudiar estos antecedentes, se pueden contextualizar las propias iniciativas dentro de una narrativa global más amplia, entendiendo que cada paso hacia la digitalización es parte de un esfuerzo continuo y global por mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios gubernamentales.

La investigación de antecedentes internacionales proporciona una perspectiva enriquecida y ayuda a situar los esfuerzos en un marco histórico y global más amplio. Esto no solo enriquece la comprensión, sino que también fortalece la base sobre la cual se construyen las propias estrategias y soluciones innovadoras en el ámbito del gobierno electrónico.

Según Soto (2017) en su tesis "El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile", presentada para obtener el grado de Doctora en Derecho Constitucional en la Universidad Complutense de Madrid, se propuso estudiar cómo el gobierno electrónico afecta el derecho a la información, específicamente el acceso a la información pública. Este trabajo, de naturaleza teórica y descriptiva, concluyó que las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) implementadas por las instituciones públicas mejoran significativamente la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Además, facilitan los trámites y procesos administrativos, haciendo que la comunicación y la transferencia de información entre el gobierno y los ciudadanos sean más fluidas. Es importante destacar que el concepto de "gobierno de la información" se refiere a cómo circula la información entre las entidades estatales y los ciudadanos, y es una parte integral del gobierno electrónico, ya que ambos se basan en las TIC para funcionar.

Entonces, Manríquez (2019), en su tesis "El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México", para obtener el doctorado en ciencias de la información en la Universidad Complutense de Madrid, quiso analizar cómo las

páginas web de los gobiernos locales mexicanos se relacionan con los ciudadanos. Estudió las capacidades, limitaciones y el uso de estas páginas en las actividades y dinámicas de los gobiernos locales. Para esto, utilizó una técnica de análisis de contenido cuantitativo en las plataformas web de diez municipios mexicanos seleccionados por su importancia socioeconómica.

Descubrió varias cosas interesantes. Primero, notó que las TIC se utilizan de manera unidireccional, es decir, del gobierno hacia el ciudadano, sin una comunicación directa. Las estrategias digitales se centran principalmente en proporcionar información sobre la administración pública. Segundo, las secciones de los portales web donde los ciudadanos deberían poder interactuar, participar o hacer transacciones mostraron resultados muy bajos. Esto indica un uso ineficiente de la tecnología en las plataformas web. Tercero, observó que los ciudadanos prefieren comunicarse con el gobierno a través de redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube y Google+, especialmente para trámites y servicios. Sin embargo, esta comunicación no se orienta hacia la innovación en las organizaciones, la colaboración y la toma de decisiones públicas.

Barragán y Guevara (2016), en su artículo “El gobierno electrónico en Ecuador” publicado por la Universidad Estatal del Milagro, se dedicaron a estudiar cómo el gobierno central usa las TICs e Internet para ofrecer servicios públicos. A través de una investigación teórica basada en una revisión de bibliografía y documentos, descubrieron que el gobierno electrónico, apoyado en las TICs, tiene el potencial de incluir a los ciudadanos en los aspectos políticos, económicos y sociales del país. Por eso es crucial que todas las entidades del Estado involucren a la ciudadanía en la gestión pública y consideren sus intereses para lograr una mayor participación.

Sin embargo, en Ecuador, el gobierno se ha enfocado en usar las TICs para resolver asuntos internos y ofrecer soluciones institucionales, olvidándose de las necesidades y demandas de los ciudadanos. No hay plataformas electrónicas que faciliten la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno central, ni aplicaciones que permitan a la gente participar en los actos públicos o en la toma de decisiones sobre los recursos del Estado.

Para Tello (2020), en su tesis “Implementación del Gobierno Electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. un estudio de caso”, con el cual obtuvo el grado académico de Maestro en Gobierno y Políticas Públicas en la Universidad Externado de Colombia,

cuyo objetivo era identificar los factores que hicieron posible la diferencia de avance de la implementación de las TICs de estrategia de gobierno electrónico en los municipios de sexta categoría en Colombia, con un estudio cuantitativo-descriptivo y cualitativo-explicativo, aplicados a tres municipios de sexta categoría, concluyó que, existe una mayor cantidad de factores que obstaculizan, en vez que faciliten, la implementación de la estrategia de gobierno en electrónico en algunos municipios de sexta categoría en Colombia. Uno de los impedimentos es el pésimo servicio de conectividad que perjudica al gobierno local y por ende, también al ciudadano; también presupuesto insuficiente que reciben los municipios de sexta categoría no permite el avance del gobierno electrónico, pues les impide tener una cantidad de personal apropiada y calificada, y obtener software y plataformas que simplifiquen la difundir de datos para publicarse. Concerniente a la información online compartida entre las instituciones públicas, resalta más las noticias referidas a las actividades cotidianas del municipio (eventos culturales, deportivos, conferencias, etc.). Pero con respecto a gestión de la administración municipal, se visualiza mucho menos, ya que no se hacen públicas los contratos adjudicados, el presupuesto anual e histórico, los rangos de sueldos, etc. Así mismo, la inclusión ciudadana es prácticamente nula en cuanto a los procesos de toma de decisiones o en dar una facilidad en la que los ciudadanos aporten en resolver inconvenientes frecuentes de la comunidad.

Según Esparza (2013), en su investigación “La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”, para alcanzar el grado académico de Master en Gobierno, Administración y Políticas Públicas, en la Universidad de Murcia, cuya finalidad era analizar el proceso de simplificación de trámites administrativos en la gestión estatal como paso previo para la implementación efectiva de la administración electrónica y evidenciar uno de los principales beneficios de este proceso para los ciudadanos, como es la reducción de la carga burocrática, especialmente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. A través de un estudio teórico-descriptivo, aplicado al análisis de los procedimientos administrativos contenidos en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, concluyó que el “Proyecto de simplificación, rediseño y racionalización de los procedimientos administrativos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”, se han simplificado 996 procedimientos administrativos. Después de la implementación de las acciones de mejora

establecidas en el proceso de simplificación para la eliminación de trámites y automatización de los procedimientos, se logrará reducir el tiempo en un 55.63% con respecto al tiempo actual que toma la realización de cada trámite. Así mismo a largo plazo se reducirá el número de documentos que se solicitan a los ciudadanos, ello también reducirá los costos en un 60.51% con respecto a lo que cuesta actualmente realizar un trámite administrativo.

Para entender cómo ha evolucionado y se ha puesto en marcha el gobierno electrónico en Ecuador, primero hay que echar un vistazo a la historia del país en este ámbito. Mirar al pasado ayuda a ver cómo las políticas, iniciativas y esfuerzos anteriores han ido formando el panorama actual de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) dentro del gobierno. Aquí se detallan los momentos clave y las estrategias que se han adoptado para fomentar la inclusión digital y mejorar la interacción entre el gobierno y la ciudadanía.

De acuerdo a Rucoba (2020), en su investigación “Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019”, con el cual obtuvo el grado académico de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, donde la finalidad del estudio era determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en dicha institución. Con una investigación descriptivo correlacional, aplicada a una muestra de 35 funcionarios de la DGITDF del Ministerio de la Producción, determinó que existe una correlación baja entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa, con una significancia bilateral de  $p=0,029 < 0,05$ . Basándose en los resultados de la encuesta, donde el 37.14% indicó que la implementación del gobierno electrónico ha sido deficiente, del mismo modo, el 40% indicó la regular implementación con respecto a la simplificación administrativa. Con respecto a sus dimensiones, con una significancia bilateral de 0,850, se determinó que no existe relación entre la dimensión Externa y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019.

Así mismo, no existe correlación entre la dimensión Interna y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, con una significancia bilateral de 0,063. Por otro lado, para la dimensión Relacional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019, se determinó que no existe relación, con una significancia bilateral de 0,074. Finalmente, con un nivel de significancia bilateral de 0,029,

se determina que existe relación entre la dimensión Promocional y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

En el mismo sentido, Loaiza (2022), en su tesis “Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes”, realizada para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de dicha institución. Con una investigación de nivel descriptivo – correlacional, aplicada a una muestra de 50 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, determinó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de  $-0.662$ , ello significa que existe una correlación negativa moderada entre las variables Gobierno digital y Simplificación administrativa. Así mismo el resultado para las dimensiones fue: Con respecto a la primera dimensión Externa del gobierno digital y Simplificación administrativa existe una relación significativa, de tipo negativa y moderada (Rho=  $-0.635$ ). Para a la segunda dimensión Promoción del gobierno digital y Simplificación administrativa, existe una relación significativa, de tipo negativa y moderada (Rho=  $-0.644$ ). En la tercera dimensión Interna del gobierno digital y Simplificación administrativa, existe una relación significativa, de tipo negativa y moderada (Rho=  $-0.660$ ). Finalmente, con respecto a la dimensión Relacional del gobierno digital y Simplificación administrativa, existe una relación significativa, de tipo negativa y moderada (Rho=  $-0.629$ ).

Según Guzman (2021), en su investigación “Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac – 2021”, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la influencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa de la institución mencionada. Con una investigación descriptiva – explicativa, aplicada a una muestra de 87 trabajadores, concluye que, con un Chi cuadrado de 38.614, el gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación administrativa. Así mismo, basandose en los resultados de la encuesta, la influencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa fue de un 35.7% . Con respecto a las dimensiones; primero, la influencia del gobierno electrónico sobre el proceso de simplificación administrativa es de un 18,3%. Segundo, existe un 29.1% de influencia entre el gobierno electrónico y la Incorporación de la tecnología de la información . Tercero, el

gobierno electrónico influye en un 37.9% en el Modelo de servicio ciudadano. Finalmente, el gobierno electrónico influye en un 51.8% en el Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.

También, Calderón (2021), en su tesis “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021”, para alcanzar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, con una investigación descriptivo correlacional, aplicada a una muestra de 50 colaboradores, tiene como objetivo general establecer la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la entidad pública y como objetivos específicos busca conocer y analizar el nivel de gobierno electrónico y gestión administrativa respectivamente. Finalmente, se pudo determinar que, con un coeficiente de correlación Spearman de 0,961 y una significancia de  $p=0,000$ , ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), entre el Gobierno electrónico y la Gestión administrativa, existe un nivel de correlación positiva alta en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021. Y que, la entidad mantiene un nivel medio (48%), bajo (30%) y alto (22%) con respecto a la variable gobierno electrónico, y un nivel medio (44%), bajo (30%) y alto (26%) con respecto a la variable gestión administrativa.

Por otro lado, Cosquillo (2022), en su tesis “Gobierno digital y la Gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020”, por el cual consiguió el grado académico de Magíster en Gestión Pública, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con una investigación descriptivo y correlacional aplicada a un total de 108 personas utilizan los servicios del Gobierno Digital, tuvo como objetivo general el de determinar la medida en que el Gobierno Digital afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma, llegando a la conclusión de que el gobierno digital sí afecta la Gestión Municipal (con un coeficiente Chi  $\chi^2$  el cual señala la elección altera el de 398.95). Por lo que se puede decir que el gobierno digital aumenta el uso de los servicios digitales y los usuarios, al entenderlo de forma sencilla, aumenta su interacción sobrepasando el uso burocrático que comunmente se llevaba.

Según, Simón (2018), en su tesis “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco 2016”, para obtener el grado académico de Mestro en Ciencias de la Administración, en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, con una investigación descriptiva correlacional-causal, aplicada a una muestra de 124

colaboradores internos de la municipalidad distrital de Yanacancha, cuyo objetivo era determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacocha, persiguiendo un fin de proponer un Plan Estratégico de gobierno electrónico. El investigador determinó que el valor de significancia del anova es de 0.0496, lo cuál significa que gobierno electrónico influye significativamente en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha,

En el mismo sentido, Castillo (2022) en su estudio “Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública, Amazonas” para recibir el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo principal fue el de determinar la forma en que la variable Simplificación Administrativa influye en la variable Calidad de Servicio en una entidad estatal, ademas de eliminar aquellos procedimientos innecesarios dentro de su gestión administrativa. Este estudio sigue un diseño no experimental del tipo descriptiva, con una población total de los trabajadores que llevan mas de 3 años trabajando en la entidad, por lo que se pudo concluir que la simplificación administrativa al hacer más sencillos los procedimientos administrativos, alcanza una calidad de servicio satisfaciendo la necesidad de los administrados mediante una atención rápida con las garantías ofrecidas por la misma entidad.

Para realmente captar cómo se ha ido desarrollando el gobierno electrónico a nivel local, es fundamental primero conocer los antecedentes y contextos específicos que han moldeado este proceso. Con el paso del tiempo, diversas políticas y estrategias han allanado el camino para que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se integren en el sector público. Estos antecedentes ayudan a entender el viaje y los esfuerzos realizados para lograr una mayor inclusión digital y mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Aquí se presentan los hitos más importantes y las acciones clave que han definido el camino del gobierno electrónico:

Para empezar, no se puede olvidar las primeras iniciativas que pusieron en marcha el uso de las TIC en el gobierno. Estas acciones iniciales sentaron las bases y mostraron el potencial de estas tecnologías para mejorar la eficiencia y transparencia en los servicios públicos. Luego, con el tiempo, se fueron implementando políticas más específicas y programas destinados a expandir el acceso y uso de estas tecnologías en diversas áreas gubernamentales.

A lo largo de este recorrido, se han dado momentos clave que han acelerado el proceso. Por ejemplo, la creación de portales web gubernamentales que permiten a los ciudadanos realizar trámites en línea, acceder a información pública y comunicarse directamente con las autoridades. Estas plataformas no solo han facilitado la vida de los ciudadanos, sino que también han contribuido a una mayor transparencia y rendición de cuentas por parte del gobierno.

Además, la capacitación y formación de funcionarios públicos en el uso de estas tecnologías ha sido crucial. Sin personal capacitado, la implementación de las TIC en el sector público no hubiera sido posible. Estos esfuerzos han asegurado que los empleados gubernamentales estén equipados con las habilidades necesarias para manejar y aprovechar al máximo estas herramientas.

El camino hacia un gobierno electrónico ha estado marcado por una serie de políticas, estrategias y acciones clave que han permitido la adopción y expansión de las TIC en el sector público. Estos esfuerzos han llevado a una mayor inclusión digital y han mejorado significativamente la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, creando un entorno más transparente, eficiente y accesible para todos.

Muro (2021), en su investigación “Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019” realizado para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, con una investigación no experimental-correlacional, cuya población y muestra fue de 30 trabajadores de la institución, determinó que el Gobierno electrónico y la Gestión administrativa tiene una relación muy alta y significativa, sustentada en el resultado de  $r = 0.896$ , con una significancia de (0.000). Además, se pudo identificar que el nivel de desarrollo del Gobierno electrónico es medio y bajo en la Municipalidad Provincial de Chepén. Del mismo modo, se llegó a determinar que existe una relación muy alta y significativa ( $r = 0.825$ ) con respecto al Gobierno electrónico y la Planificación de la Gestión administrativa. Con respecto al Gobierno electrónico y la Organización de la Gestión administrativa, existe una relación muy alta y significativa ( $r = 0.810$ ). Mientras que, la relación entre el Gobierno electrónico y la Dirección de la Gestión administrativa fue muy alta y significativa ( $r = 0.804$ ). Finalmente, se logró determinar una correlación muy alta y significativa ( $r = 0.824$ ) entre el Gobierno electrónico y el Control de la Gestión administrativa.

Por otro lado, Montenegro (2017) en su tesis “Implementación del procedimiento administrativo electrónico en el Perú” sustentado para optar el Título Profesional de Abogada en la Universidad Nacional de Trujillo, el cual tuvo como fin determinar la influencia de la implementación del procedimiento administrativo electrónico en el Perú en la eficiencia de la administración pública, con un estudio analítico-sintético, inductivo-deductivo, hermenéutico-jurídico y sistemático jurídico. El estudio tuvo como resultado que el procedimiento administrativo electrónico tiene su inicio dentro del gobierno electrónico, llegando a la conclusión de que, siempre que se respeten los principios y derechos del administrado, el procedimiento administrativo electrónico garantizará grandes beneficios; ya que, la tramitación será más transparente, sencillo y rápido.

Los autores, Delgado y Vásquez (2021) en su investigación “Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021” realizado para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, buscó determinar el efecto de la simplificación administrativa en la satisfacción de los usuarios de dicha institución. Para ello, su estudio usó un diseño no experimental-transaccional del tipo descriptivo y correlacional y aplicó el instrumento del cuestionario a un total de 148 usuarios, del cual se pudo obtener que el 67% indicó que la simplificación administrativa es Regular y hay un nivel deficiente que se debe mejorar con respecto a los trámites administrativos, calidad de servicio y tecnologías de información; además de que solo en un 34% se alcanzó un nivel de satisfacción del usuario en un nivel alto. Finalmente, concluyó que la simplificación administrativa afecta de forma directa y significativa en la satisfacción del usuario ( $r = 0.865$ ).

Por su parte, Vergaray (2021) conforme a su investigación titulada “Plan de gobierno electrónico para la Gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro - Tumbes, 2021” con el que obtuvo el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo estudio tuvo como fin el de desarrollar un plan enfocado en otorgar mejores condiciones de los servicios administrativos que ofrece la municipalidad haciendo uso de de las TICs. Esto fue desarrollado bajo un enfoque cualitativo y con el apoyo de los funcionarios públicos de la institución como facilitadores de información de la situación presente y el análisis documental. Los resultados obtenidos fueron que en la municipalidad carece de información en línea y formas de

búsqueda básica al servicio del ciudadano. Además que, hace falta información electrónica como servicios de GPS con la facilidad de búsquedas rápidas de calles, transporte o actividades económicas. Esto seguido de que no existe una interacción electrónica para que el usuario pueda realizar sus operaciones y/o trámites administrativos. Del mismo modo, el dicha institución pública, tampoco existe una comunicación bidireccional (transacción) que facilite las operaciones administrativas de forma electrónica. Finalmente, se detectó que no se disponía de una plataforma web que permitan la accesibilidad para la atención de personas que sufren con alguna discapacidad.

Por último, Salinas (2020) en su investigación “La simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020” sustentada para alcanzar el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo era determinar la forma en que la simplificación administrativa se relaciona con la gestión institucional en la entidad pública. Para ello, con una investigación del tipo básica, que siguió un diseño no experimental, transversal-correlacional, aplicado a una población de un total de 371 trabajadores del Gobierno Regional de Ancash, con una muestra de 189 trabajadores. Concluyó que entre las variables Simplificación administrativa y la Gestión institucional existe una relación significativa, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó de 0.859.

Para saber más sobre las variables de gobierno electrónico y simplificación administrativa, fueron revisadas una serie de investigaciones de varios expertos en el tema. Se encuentran algunas cosas interesantes que son narradas a continuación:

## **Gobierno Electrónico**

Naser y Concha (2011) explican que cuando se habla de un gobierno electrónico, se refiere al uso de tecnología (TICs) para ofrecer servicios gubernamentales sin importar la distancia, el tiempo o la complejidad organizacional. Un gobierno electrónico, al aprovechar las TICs para brindar servicios a los ciudadanos y con una asignación adecuada de recursos, permite una gestión eficiente, flexible, ágil y, sobre todo, transparente. Para lograrlo, es necesario que todos los organismos del Estado trabajen de manera coordinada, tanto en la parte estratégica como en la táctica y técnica.

En otras palabras, cuando un gobierno se vuelve "electrónico", está usando la tecnología de la información para hacer su trabajo más accesible y eficiente. No importa si vives lejos o si hay mucho papeleo de por medio; la idea es que los servicios lleguen a todos de manera rápida y sin complicaciones. Esto no solo hace que el gobierno sea más eficiente, sino que también lo hace más transparente. Pero, para que esto funcione bien, es fundamental que todos los departamentos del gobierno colaboren y estén en la misma sintonía, desde los que toman las grandes decisiones hasta los que implementan las soluciones técnicas.

Se debe ver esto de una manera más simple. Cuando los expertos Naser y Concha hablan de gobierno electrónico, están diciendo que se trata de usar la tecnología para que los servicios del gobierno lleguen a todos, sin importar dónde vivan o cuánto papeleo haya que hacer. Imagina poder hacer todos tus trámites desde tu computadora o tu celular, sin tener que hacer filas interminables o lidiar con montañas de papeles. Eso es lo que el gobierno electrónico busca: hacer las cosas más fáciles y rápidas para todos.

Pero, para que esto funcione, todos en el gobierno tienen que trabajar juntos. No solo los jefes que toman las decisiones importantes, sino también los que están en el día a día haciendo que todo funcione. Es como un gran equipo de fútbol: no solo necesitas un buen entrenador, también necesitas jugadores que sepan cómo pasar la pelota y meter goles. Solo así se puede lograr un gobierno que no solo sea eficiente y rápido, sino también transparente, donde todo el mundo puede ver cómo se hacen las cosas y confiar en que se están haciendo bien.

Según Araya y Porrua (2004), el gobierno electrónico es como una actualización en la sociedad de la información. Esta transformación ocurre cuando el Estado empieza a usar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) de manera estratégica y frecuente. No solo se trata de hacer que las instituciones gubernamentales sean más eficientes, sino también de fortalecer las relaciones con las empresas privadas y responder mejor a las necesidades de los ciudadanos. Básicamente, es como si el gobierno se hubiera actualizado a la versión más moderna y tecnológica, facilitando la vida de todos los involucrados.

Para entender mejor qué es el gobierno electrónico, se debe ver cómo lo definen diferentes organizaciones. Según el Banco Mundial (2015), el gobierno electrónico implica usar tecnologías

de información como internet, computadoras móviles y redes de área amplia para interactuar con los ciudadanos, las organizaciones privadas y otras entidades gubernamentales. Es como usar todas las herramientas tecnológicas disponibles para hacer más fácil y rápida la comunicación y los servicios.

La OCDE ofrece otra perspectiva, diciendo que el gobierno electrónico es una nueva forma de relacionarse con los usuarios, las empresas privadas y los organismos estatales a través de las TICs. Esto se traduce en un intercambio de información más eficiente tanto dentro como fuera del Estado, lo que permite una mejor toma de decisiones, prestación de servicios y rendición de cuentas. En pocas palabras, se trata de usar la tecnología para hacer todo más ágil y transparente.

Finalmente, la OEA (2022) define al gobierno electrónico como el uso que hace el Estado de las TICs para mejorar significativamente los servicios e información que se ofrece a los usuarios. Esto no solo facilita una gestión pública más efectiva, sino que también aumenta la participación ciudadana y la transparencia del Estado. Imagina que el gobierno usa la tecnología para estar más cerca de los ciudadanos, escucharlos mejor y ser más claro en sus acciones.

El gobierno electrónico es como una gran actualización tecnológica para el Estado. Al adoptar las TICs, el gobierno no solo se vuelve más eficiente y rápido, sino que también fortalece sus relaciones con el sector privado y responde mejor a las necesidades de los ciudadanos. Es una transformación que beneficia a todos, haciendo que la interacción con el gobierno sea más fácil y accesible para todos.

Todas estas organizaciones coinciden en que el gobierno electrónico se trata de aprovechar las tecnologías modernas para mejorar la comunicación y la eficiencia en la relación entre el gobierno, los ciudadanos y las empresas. Ya sea para tomar mejores decisiones, ofrecer mejores servicios o ser más transparentes, el objetivo final es siempre mejorar la interacción y la eficiencia en la gestión pública.

Los beneficios de tener un gobierno electrónico afectan tanto a nivel interno como externo, incluyendo a los ciudadanos. Esto es lo que Naser y Concha mencionaron en 2011. Para los ciudadanos, las ventajas son numerosas. Primero, se facilita la comunicación, eliminando las

barreras de tiempo y espacio. Esto significa que puedes acceder a información y servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin tener que hacer largas colas ni desplazarte físicamente.

Además, el acceso a la información se vuelve igualitario, es decir, todos tienen las mismas oportunidades de obtener lo que necesitan. Los trámites se vuelven mucho más rápidos y eficientes, lo que ahorra tiempo y reduce la frustración. Por otro lado, se promueve una mayor participación de los ciudadanos en los asuntos del gobierno, permitiendo que más personas se involucren y tengan voz en la producción de bienes y servicios que benefician a la comunidad. Todo esto, en conjunto, contribuye a una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos.

En cuanto a los beneficios internos, se tiene la modernización y eficacia del Estado, permiten una mejor gestión y control tanto interna como externa, propiciando la transparencia en el sector estatal, disminuye costos, permite la descentralización acercando la comunicación entre el Estado y ciudadanos. (p. 16)

Vargas (2011) en su artículo de investigación cuenta de manera resumida las ventajas de tener un gobierno electrónico. A continuación, se expresan de manera más coloquial:

1. **Gobierno más eficiente y eficaz:** Se trata de hacer que el gobierno funcione mejor y más rápido.
2. **Participación ciudadana:** La gente se mete más en la toma de decisiones y se mantiene mejor informada sobre lo que pasa en su comunidad y sociedad en general.
3. **Ahorro de tiempo y dinero para los gobiernos:** Con un gobierno electrónico, se pueden recortar muchos gastos y procesos que normalmente tomarían más tiempo.
4. **Reducción de la corrupción:** Menos papel, menos trámites manuales, menos oportunidades para que haya chanchullos.
5. **Mayor difusión de información:** La información llega a más personas y de manera más rápida.

6. **Mejora de las relaciones entre ciudadanos y gobierno:** Al haber más interacción y un flujo constante de información, la relación entre la gente y el gobierno mejora.
7. **Mayor transparencia:** Los gobiernos se vuelven más claros y responsables cuando comparten su información económica y financiera con el público.

Así que, un gobierno electrónico no solo hace que todo sea más ágil y barato, sino que también permite que la gente se involucre más y que haya menos corrupción y más transparencia.

Según Naser y Concha (2011), el Gobierno utiliza las TIC para interactuar con sus diferentes públicos de cuatro maneras:

**Gobierno a Ciudadano (G2C):** Este tipo de interacción se da cuando el Gobierno se enfoca en ofrecer servicios administrativos e información directamente a los ciudadanos a través de las TIC. Esto les permite a las personas ahorrar tiempo y dinero, además de acceder a información actualizada fácilmente. Un ejemplo de esto en Perú es el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).

**Gobierno a Empresa (G2B):** Cuando el GE brinda servicios administrativos y de información a las empresas privadas mediante las TICs. Es importante hacer un análisis de del sector al que se atenderá para dirigir correctamente las estrategias de comunicación a estos. Permite el ahorro de costos y transparencia en las licitaciones. En el Perú, por ejemplo el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

**Gobierno a Empleado (G2E):** El GE brinda servicios al desarrollo profesional de los empleados de la administración pública mediante las TICs. Comprende tanto su capacitación en el uso de los diferentes medios de las TIC así como su participación. En el Perú, por ejemplo la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

**Gobierno a Gobierno (G2G):** Se refiere a la comunicación en interacción intra-gubernamental para la gestión de diferentes actividades públicas: planificación, presupuestos,

adquisiciones, gestión de inventarios e infraestructuras, etc. En el Perú, por ejemplo el Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF (p. 18).

Ahora hay que echarle un vistazo a las diferentes etapas del gobierno electrónico. Estas etapas tienen que ver con cuán presentes están las organizaciones públicas en internet. La fase en la que se encuentra cada gobierno depende de cuánto han avanzado las organizaciones públicas en su apuesta por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Esto significa ofrecer un mejor servicio aprovechando su capacidad en cuanto a personal, infraestructura tecnológica, el grado de familiaridad con las TICs, los recursos económicos disponibles, y más (Honores 2021).

### Las cuatro fases del gobierno electrónico

**Fase presencial:** Araya y Porrua (2004) señalan que en la fase presencial del gobierno electrónico, las organizaciones estatales se limitan a publicar información básica en la web. Generalmente, esta información incluye leyes, normas, resoluciones y esquemas que describen su estructura organizacional. En esta etapa, no existe interacción ni comunicación directa con los ciudadanos. Es como si el gobierno tuviera una cartelera en línea donde pone avisos importantes, pero aún no está listo para responder preguntas ni ofrecer servicios interactivos a través de internet.

**Fase de Interacción:** En esta fase los ciudadanos pueden comunicarse y mantener un diálogo fluido mediante los medios electrónicos con las instituciones gubernamentales. Por ejemplo en el Perú, la Defensoría del Pueblo y la RENIEC utilizan chats de consulta en la web, así como el uso de las redes sociales por muchas entidades públicas

**Fase de Transacción:** Esta fase es de mayor complejidad, tanto en el diseño como funcionamiento de la web, puesto que aquí se hacen trámites en línea. Los ciudadanos pueden realizar un trámite completamente virtual, desde la solicitud hasta el pago correspondiente. Para alcanzar esta fase es necesario capacitar a los empleados, mejorar, rediseñar y optimizar los procesos actuales, adecuar la normatividad, e implementar la infraestructura tecnológica necesaria. En el Perú, por ejemplo, la SUNAT, el SAT, el Banco de la Nación, etc. están en esta fase.

**Fase de Transformación:** En esta fase el gobierno busca el bienestar de los ciudadanos. Hay mejor comunicación, interacción y satisfacción de sus necesidades. Los gobiernos utilizan las mejores estrategias y habilidades para realizar los mejores cambios para que los ciudadanos y las empresas se beneficien de esta transformación. En el Perú, se puede mencionar como ejemplo, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). (pp. 42-43)

Mientras que algunos investigadores y expertos en el área de Gobierno, mencionan que existe una 5ta fase:

**Fase de Participación democrática:** Es el programa de gobierno electrónico más sofisticado y se caracteriza por la integración e interacciones con empresas, ciudadanos y otros líderes. El gobierno promueve la toma de decisiones participativa y está listo para involucrar al público en un diálogo bidireccional en red. El gobierno solicita activamente las opiniones y la participación de los ciudadanos a través de elementos interactivos como blogs y foros y los incorpora en el proceso interno de toma de decisiones. (Tricas, 2007)

De acuerdo a Honores (2021), para que la implementación de un gobierno electrónico tenga éxito, necesita tener los siguientes factores:

**Liderazgo Político:** Es necesario que las autoridades de mas alto nivel de un Estado asuman la responsabilidad y se comprometan con tener un gobierno electrónico y que las autoridades de segundo nivel se encarguen de convertir este deseo en realidad, mediante una línea de acción clara, basada en un plan con objetivos estratégicos. Así mismo es necesario que todos los miembros de las instituciones compartan las ventajas de la implementación del gobierno electrónico en el logro de los objetivos institucionales.

**Los recursos humanos y financieros:** Nada se puede lograr si no se tienen estos imprescindibles recursos. Los recursos humanos permiten el desarrollo, uso y mantenimiento de los sistemas aplicados a un gobierno electrónico. Los recursos financieros permiten adquirir los equipos, la infraestructura y los servicios que hacen posible y factible el proyecto.

**Gobierno electrónico enmarcado dentro de las políticas públicas:** Para tener una forma de gobierno electrónico viable a largo plazo este debe estar enmarcado dentro de las políticas públicas

de un Estado. Además, existe la necesidad de crear un organismo experto que pueda diseñar, desarrollar, monitorear y retroalimentar las estrategias dirigidas a asegurar el buen funcionamiento y operación de la Gobernanza Electrónica..

**Sector de telecomunicaciones competitivo:** Es necesario que el Estado tenga una buena política de telecomunicaciones, es decir que propicie la eficacia de un gobierno electrónico y una plataforma de gran alcance que permita que el gobierno y stakeholders (personas y/o organizaciones de interés) interactúen y compartan información de la manera más sencilla y veloz posible.

**Proyectos emblemáticos, de alto impacto y corto plazo:** La mejor forma de generar credibilidad y una respuesta asertiva en la población es ofreciéndoles más proyectos en corto plazo, siendo estos efectivos para la resolución de sus necesidades.

**Alianzas con el sector académico, sector privado y la comunidad internacional:** Para un buen gobierno electrónico es necesario la creación de alianzas con las diferentes instituciones, ya sean públicas y/o privadas nacionales o internacionales, así como también con las instituciones académicas, porque sus fortalezas estarán en gran parte relacionadas con la investigación, el mejor conocimiento sistemático y el uso operativo de las tecnologías de la información y comunicación.

**Autoridades sensibilizadas y con competencias necesarias:** Las autoridades deben ser conscientes de la importancia de un gobierno electrónico, sobre todo ser partícipes de los planes de la implementación de las TICs, para ello será necesario que tengan competencias relacionadas al uso de las nuevas tecnologías de información y calidad de gestión.

**Visión y estrategia global:** Los líderes de un país deben tener una proyección para el país con respecto a un gobierno electrónico, así mismo los planes deben ejecutarse a nivel nacional para lograr una buena gobernabilidad y las TICs deben ser implementadas en todos los ámbitos, es decir en todos los procesos administrativos públicos y en todas las instituciones. (pp. 45-48)

## Interpolaridad

El Marco Iberoamericano de Interoperabilidad describe la capacidad de los estados para unirse y colaborar, a pesar de sus diferencias políticas y de gobierno, con el objetivo de alcanzar metas comunes que beneficien a todos. Esto implica que las diferentes entidades compartan información y conocimientos a través de sus procesos, intercambiando datos mediante sus sistemas de tecnología de la información y comunicaciones.

Según Honores (2021), la interoperabilidad se caracteriza principalmente por la funcionalidad e integración de sistemas y equipos electrónicos, los cuales apoyan los diversos procedimientos administrativos. Un buen ejemplo de esto es la creación de una Ventanilla Única, que permite una atención simplificada y oportuna, así como un intercambio de datos e información de manera bidireccional (p. 53).

La interoperabilidad no solo facilita que diferentes organismos trabajen juntos de manera más eficiente, sino que también mejora la experiencia de los ciudadanos al interactuar con los servicios del gobierno, haciendo los procesos más rápidos y menos complicados.

La interpolatidad aporta grandes beneficios, como:

El gobierno tiene multiples niveles de cooperación con las demas oficinas administrativas de las diferentes instituciones. Puesto qe todas las instituciones tienen un buen desarrollo tecnológico.

Se hace énfasis a la simplificación, debido a que la interpolatidad genera mayor eficiencia de los procesos administrativos, así como que estos se realicen en menor tiempo.

Permite que los servicios administrativos sean más dinámicos, mediante diseños mejorados y eficientes, puesto que la alta tecnología lo permite.

Disminución de costos en el desarrollo de los sistemas de información, porque con la nueva y mejor tecnología se pueden reutilizar datos y funcionalidades, haciendo un servicio funcional.

Permite a los gobernantes tomar mejores y más precisas decisiones, puesto que todas las instituciones compraten la información a tiempo y de buena calidad.

Permite cooperar con instituciones internacionales para diversos fines económicos, así como sociales (ayudar a países con dificultades).

Permite que el ciudadano y servidor público realice de manera rápida y sencilla sus trámites/funciones, a su vez que esto aporta transparencia en el Estado. (Honores, 2021, pp. 54-56)

## Retos y Soluciones en la Implementación del Gobierno Electrónico

La implementación del gobierno electrónico, que implica la digitalización de los servicios públicos y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos a través de plataformas en línea, es una tendencia global que busca mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia y la accesibilidad. Sin embargo, este proceso no está exento de desafíos. Los países que se embarcan en esta transformación deben enfrentarse a una serie de obstáculos, desde la infraestructura tecnológica insuficiente hasta la ciberseguridad, el acceso equitativo, la resistencia al cambio y la necesidad de un marco legal adecuado. A pesar de estos retos, existen soluciones efectivas que han sido implementadas con éxito en varios contextos. Este análisis examina los principales retos y las soluciones prácticas adoptadas por diferentes naciones para avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico, proporcionando ejemplos concretos y lecciones aprendidas.

- 1. Infraestructura Tecnológica:** Uno de los principales retos en la implementación del gobierno electrónico es la infraestructura tecnológica. Muchos países, especialmente aquellos en desarrollo, carecen de la infraestructura necesaria, como redes de internet de alta velocidad, centros de datos seguros y dispositivos accesibles para toda la población. Sin una base tecnológica sólida, es difícil ofrecer servicios digitales eficientes y seguros.

**Solución:** Para superar este reto, es esencial invertir en la construcción y actualización de la infraestructura tecnológica. Por ejemplo, Singapur ha desarrollado una infraestructura robusta

que incluye redes de banda ancha de alta velocidad y centros de datos de última generación. Además, la colaboración público-privada puede acelerar la mejora de la infraestructura.

- 2. Ciberseguridad:** La seguridad de la información es un desafío crítico en el gobierno electrónico. Los sistemas digitales son susceptibles a ciberataques, lo que puede comprometer datos sensibles de los ciudadanos y la integridad de los servicios gubernamentales.

**Solución:** Implementar medidas de ciberseguridad avanzadas es fundamental. Estonia, por ejemplo, ha establecido un marco de ciberseguridad integral que incluye la encriptación de datos, sistemas de autenticación fuerte y la constante vigilancia de amenazas cibernéticas. Además, la educación y capacitación en ciberseguridad para funcionarios públicos y ciudadanos es crucial para mantener la confianza en los sistemas digitales.

- 3. Acceso y Equidad:** El acceso desigual a la tecnología puede crear brechas digitales, excluyendo a ciertos grupos de la población de los beneficios del gobierno electrónico. Las personas en áreas rurales, los ancianos y aquellos con bajos ingresos pueden enfrentar dificultades para acceder a los servicios en línea.

**Solución:** Para abordar esta cuestión, los gobiernos deben implementar políticas inclusivas. Canadá, por ejemplo, ha desarrollado programas que proporcionan acceso gratuito a internet en bibliotecas y centros comunitarios, y ofrece capacitación digital para grupos vulnerables. También es importante diseñar interfaces de usuario que sean accesibles para personas con discapacidades.

- 4. Resistencia al Cambio:** La resistencia al cambio tanto por parte de los ciudadanos como de los funcionarios públicos puede obstaculizar la adopción del gobierno electrónico. La desconfianza en los sistemas digitales y la preferencia por métodos tradicionales pueden ralentizar la transición.

**Solución:** Fomentar la adopción del gobierno electrónico requiere estrategias de comunicación efectivas y programas de sensibilización. El Reino Unido ha implementado

campañas informativas para educar a los ciudadanos sobre los beneficios de los servicios digitales y ha proporcionado capacitación a los funcionarios públicos para facilitar la transición. Además, la retroalimentación continua y la mejora de los servicios digitales ayudan a aumentar la confianza y la aceptación.

**5. Marco Legal y Regulaciones:** La implementación del gobierno electrónico requiere un marco legal adecuado que regule la protección de datos, la privacidad y la validez legal de las transacciones electrónicas. La falta de regulaciones claras puede generar incertidumbre y limitar el uso de servicios digitales.

**Solución:** Desarrollar y actualizar continuamente el marco legal es esencial. Estonia, nuevamente, es un ejemplo destacado con su legislación avanzada que soporta la identificación digital y el intercambio seguro de datos. Las leyes de protección de datos y las regulaciones de privacidad deben estar alineadas con las mejores prácticas internacionales para asegurar un entorno confiable y seguro para el gobierno electrónico.

La implementación del gobierno electrónico presenta varios retos, pero con estrategias bien planificadas y enfoques innovadores, es posible superarlos. La inversión en infraestructura tecnológica, el fortalecimiento de la ciberseguridad, la promoción de la equidad en el acceso, la gestión de la resistencia al cambio y el desarrollo de un marco legal adecuado son fundamentales para construir un sistema de gobierno electrónico eficaz y confiable. Los ejemplos de países como Singapur, Canadá y Estonia proporcionan valiosas lecciones sobre cómo abordar estos desafíos de manera exitosa.

## Simplificación Administrativa

Cuando se habla de simplificación, según la RAE (2022), es "la acción de hacer algo simple". Por tanto, la simplificación administrativa se puede entender como cualquier acción que tenga como objetivo hacer mucho más fácil un proceso administrativo.

Es crucial distinguir entre proceso y procedimiento. Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas, dinámicas y flexibles, enfocadas en satisfacer a las partes involucradas. En contraste, un procedimiento es la manera específica de llevar a cabo una actividad; es estático porque sigue una serie de pasos ya establecidos y está centrado en cumplir con esos pasos de manera exacta (Molina Hernández, 2016).

Para ponerlo en términos más coloquiales, imagina que estás organizando una fiesta. El proceso sería todo lo que implica la planificación y ejecución de la fiesta: desde la lista de invitados y la compra de suministros, hasta la decoración y la organización de juegos. Todo esto es dinámico, porque puedes cambiar y ajustar las cosas sobre la marcha para asegurarte de que todos se diviertan.

El procedimiento, por otro lado, sería como la receta para hacer el pastel de la fiesta. Tienes que seguir los pasos específicos al pie de la letra: medir los ingredientes, mezclarlos en un orden determinado, hornear a cierta temperatura por un tiempo exacto. No puedes saltarte pasos ni improvisar demasiado, porque necesitas que el pastel salga perfecto.

La simplificación administrativa sería entonces como encontrar formas de hacer que la planificación de la fiesta y la receta del pastel sean más fáciles y rápidas, sin perder la calidad ni la diversión. Por ejemplo, podrías usar una lista de verificación digital para no olvidarte de nada o comprar una mezcla para pastel que ya tenga los ingredientes premedidos. Todo esto hace que tanto el proceso como el procedimiento sean más sencillos y menos estresantes.

Buscando brindar respuestas eficientes a sus usuarios, el Estado se enfrenta a la necesidad de implementar herramientas que satisfagan sus necesidades y mejoren los niveles de transparencia y calidad. En este contexto, la simplificación administrativa surge como una conducta que guía las decisiones públicas y facilita la agilidad en los procesos estatales. Según Ferney y Gallo (2019), la simplificación administrativa se construye desde una perspectiva esencial para el funcionamiento adecuado de la justicia, la protección de los ciudadanos, una economía justa y la efectividad de las garantías sociales.

Como se mencionó antes, la simplificación administrativa se apoya en diversas herramientas para lograr una respuesta eficiente al usuario. Ferney y Gallo (2019) destacan dos instrumentos clave:

1. **Digitalización de Procesos:** La tecnología juega un papel fundamental en la simplificación administrativa. Al digitalizar los procesos, se reduce la burocracia, se agilizan los trámites y se facilita el acceso a los servicios públicos. Imagina poder hacer trámites desde tu casa sin tener que hacer largas filas, todo gracias a un par de clics.
2. **Mejora Continua:** La implementación de sistemas de mejora continua asegura que los procesos administrativos se revisen y optimicen constantemente. Esto implica estar siempre buscando maneras de hacer las cosas más simples y rápidas, adaptándose a las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

La simplificación administrativa no solo busca hacer más fáciles y rápidos los trámites del Estado, sino también garantizar que estos procesos sean justos, equitativos y efectivos para todos. Con el uso de la tecnología y una mentalidad de mejora continua, el Estado puede responder mejor a las necesidades de sus ciudadanos, promoviendo la transparencia y la calidad en cada paso del camino.

### **Simplificación de trámites y procedimientos institucionales**

Imagina que estás tratando de hacer algún trámite burocrático, como obtener una licencia o un permiso, y te encuentras con un montón de pasos innecesarios que solo complican las cosas. Para hacerlo más sencillo, lo que se hace es estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar todos esos trámites y procedimientos administrativos que entorpecen o complican la atención al ciudadano. Esto significa deshacerse de requisitos innecesarios como firmas, huellas, autenticaciones u otra información que no aporta nada útil al proceso. Así, en lugar de perder tiempo con pasos irrelevantes, todo se vuelve más ágil y eficiente.

## Digitalización de las estructuras del Estado

Pasar al mundo digital tiene muchas ventajas, especialmente en términos de rapidez. Gracias a la digitalización, cualquier trámite o procedimiento se puede realizar en mucho menos tiempo, ahorrándonos horas valiosas. Además, esta digitalización ofrece un control más riguroso y seguro, evitando problemas como falsificaciones, corrupción, modificaciones no autorizadas o la manipulación de documentos. Todo se hace más rápido y con menos margen para el error o el fraude.

Las tecnologías están avanzando a pasos agigantados y es esencial que el Estado se mantenga a la par de estos desarrollos. El uso de estas tecnologías no solo ayudará a brindar una mejor atención a los ciudadanos, sino que también incrementará su satisfacción con los servicios públicos.

Durante mucho tiempo, la gestión pública ha sido vista como algo complicado, lleno de burocracia, costoso y poco transparente. Estas características han sido un obstáculo para el buen funcionamiento del Estado. Sin embargo, estos conceptos están cambiando poco a poco gracias a la implementación de la Ley 25035 - Ley de Simplificación Administrativa y varias iniciativas más que han mejorado los procesos administrativos. Estas iniciativas han agilizado los trámites de la siguiente manera:

- Digitalización de documentos y formularios, lo que permite a los ciudadanos realizar trámites desde la comodidad de sus hogares sin tener que desplazarse.
- Creación de plataformas en línea donde se pueden seguir en tiempo real el estado de los trámites, reduciendo la incertidumbre y el tiempo de espera.
- Implementación de sistemas de pago en línea, que facilita el cumplimiento de obligaciones tributarias y otras tasas sin necesidad de largas filas.
- Integración de bases de datos entre diferentes instituciones, lo que evita que los ciudadanos tengan que presentar los mismos documentos en múltiples lugares.

Estas medidas no solo simplifican la vida de los ciudadanos, sino que también permiten un uso más eficiente de los recursos del Estado, promoviendo la transparencia y reduciendo los costos asociados a la gestión pública tradicional.

Ya no se puede pedir a la gente que entregue información que las instituciones públicas pueden intercambiar entre sí gracias a la "interoperabilidad". Este término, que parece sacado de una película de ciencia ficción, básicamente significa que una institución pública puede obtener datos de otra sin necesidad de molestar al usuario. Así que, por ejemplo, si necesitas tus antecedentes penales, judiciales, policiales, tu identificación, los títulos que tienes o incluso la titularidad de tus bienes, no tienes que andar corriendo de un lado a otro juntando papeles.

Además, se acabaron los días en que te pedían fotocopias de tu documento de identidad, partida de nacimiento o que tenías que legalizar documentos y sacar certificados o constancias. Ahora, si la información es de acceso público, no tiene sentido que te hagan pasar por ese dolor de cabeza.

Y para ponerle la cereza al pastel, ahora es más fácil hacer pagos. Gracias a convenios con bancos, puedes pagar todo lo que necesites desde la comodidad de tu casa. Las plataformas digitales de los bancos permiten hacer estos pagos de manera rápida y sin complicaciones, lo que hace todo el proceso mucho más amigable.

Estos cambios se van dando gradualmente con el fin de que “los procedimientos administrativos se agilicen, prioricen y optimicen para facilitar la mejora de actividades económicas, comerciales y de prestación de servicios sociales”. (D.L. 1246, 2018)

En este sentido, la Secretaría de Gestión Pública (2021), en un seminario virtual manifestó que, de acuerdo al titular del PCM, se obtuvo resultados favorables con la eliminación del 30% de trámites y más de 1300 requisitos hasta el año 2019, con un ahorro total estimado de S/ 290 000 000 favorables para el ciudadano y las empresas.

## Principios de la Ley de Simplificación Administrativa

La creación de la ley de simplificación administrativa seguía principios para que toda entidad pública pueda cumplir sus funciones de manera adecuada, estos principios son:

- **Principio de simplicidad:** entendida como la forma en que todo trámite administrativo sea sencillo, debiéndose exigir solo aquellos requisitos que vayan acorde al fin que se persigue.
- **Principio de uniformidad:** este principio indica que se debe establecer requisitos similares para aquellos trámites similares, si existiere el caso de alguna excepción, esta debe basarse en criterios objetivos bien fundamentados.
- **Principio de celeridad:** se refiere a que todo trámite administrativo debe ser atendida en el menor tiempo posible, evitando procesos que interrumpen el dinamismo de trabajo y respetando el debido proceso esencial de cada acción.
- **Principio de predictibilidad:** Toda información prestada por la autoridad administrativa debe ser veraz, completa y confiable, además de los criterios de interpretación con el fin de que el usuario tenga en cuenta el resultado que se le dará.
- **Principio de presunción de veracidad:** entendida como la presunción de que todo documento y declaraciones presentado por el usuario son fidedigno, por lo que se confía en los hechos que este afirma.
- Principio de privilegio de controles posteriores: el principio indica que la autoridad administrativa se basa en fiscalizaciones posteriores, limitándose a comprobar la autenticidad de la información proporcionada por el usuario y sus sanciones aplicables.}
- Principio de participación: referido al otorgamiento de condiciones óptimas en los sistemas de órgano administrativo que facilite la difusión, acceso a la información o prestación de opinión, con el fin de que el usuario pueda ser partícipe en decisiones públicas que le puedan afectar.

De acuerdo a Maraví (2000) son tres los principales problemas que enfrenta el gobierno:

La reducción de la simplificación administrativa al ámbito de regulación sobre los Textos Únicos de Procedimientos Administrativo: Resalta que la creación de estos TUPA ha traído confusión para todos los involucrados (gerencia pública, usuarios y terceros) en cualquier proceso administrativo, ya que estos actores mantienen constantes discusiones acerca de la forma en que se debe intervenir o responder ante un determinado caso, dejando de lado los principios que rigen la simplificación administrativa.

Ineficiencia en el sistema de control y fiscalización de la ejecución de normas y principios de la simplificación administrativa: Indica que en muchos casos los funcionarios públicos pueden ser denunciados por incumplir los principios de la simplificación administrativa, y con ello, reciban sanciones y/o multas administrativas; sin embargo, son pocas las veces que esto se ha aplicado.

Insuficiencias y desperfectos en las acciones de fiscalización posterior: esto va en sentido del principio de presunción de veracidad, explicado anteriormente, que permite la revisión posterior y confianza de veracidad de la información presentada por el usuario, siendo que, si se encontrase falsedad en dicha información, la resolución de la entidad pública pueda revertirse y sancionar al involucrado. Lo que significa que, si no se cuenta con un adecuado sistema de fiscalización, “este sistema se vendrá abajo y cada paso hacia delante traerá consigo muchos más de retroceso”.

## **Evolución Tecnológica en el Gobierno Electrónico**

La evolución tecnológica ha sido un factor determinante en la transformación del gobierno electrónico, permitiendo la creación de servicios públicos más eficientes, transparentes y accesibles. En este subcapítulo, se discutirán algunas de las tecnologías emergentes más influyentes en este campo, incluyendo la inteligencia artificial (IA), el blockchain y el big data, y cómo estas están siendo implementadas para mejorar la administración pública.

### **Inteligencia Artificial (IA):**

La inteligencia artificial está revolucionando la manera en que los gobiernos interactúan con los ciudadanos y gestionan sus servicios. La IA permite automatizar procesos, analizar grandes volúmenes de datos y proporcionar servicios personalizados.

1. **Automatización de Procesos:** La IA se utiliza para automatizar tareas repetitivas y administrativas, lo que libera recursos humanos y reduce los errores. Por ejemplo, los chatbots impulsados por IA están siendo implementados para atender consultas ciudadanas, proporcionando respuestas rápidas y eficientes las 24 horas del día.
2. **Análisis Predictivo:** Los algoritmos de IA pueden analizar datos históricos para predecir tendencias y necesidades futuras. Esto es particularmente útil en áreas como la salud pública, donde los modelos predictivos pueden anticipar brotes de enfermedades y ayudar a los gobiernos a preparar respuestas adecuadas.
3. **Personalización de Servicios:** La IA permite la personalización de servicios públicos basados en las necesidades y preferencias individuales de los ciudadanos. En Singapur, por ejemplo, la IA se utiliza para ofrecer recomendaciones personalizadas en servicios de empleo y educación.

#### **Blockchain:**

La tecnología blockchain ofrece un alto nivel de seguridad y transparencia, lo cual es fundamental para la confianza en los sistemas de gobierno electrónico.

1. **Transacciones Seguras:** Blockchain garantiza la integridad y seguridad de las transacciones electrónicas, evitando fraudes y manipulaciones. Esto es particularmente importante en procesos como la votación electrónica y la gestión de registros públicos.
2. **Transparencia y Trazabilidad:** Las transacciones registradas en una cadena de bloques son inmutables y auditables, lo que proporciona una trazabilidad completa y transparente. Esto mejora la rendición de cuentas en la administración pública.
3. **Identidad Digital:** Blockchain facilita la creación de identidades digitales seguras, permitiendo a los ciudadanos acceder a servicios gubernamentales de manera confiable.

Estonia ha implementado identidades digitales basadas en blockchain que permiten a los ciudadanos realizar una amplia gama de actividades, desde votar hasta pagar impuestos.

### **Big Data:**

El big data permite a los gobiernos gestionar y analizar grandes volúmenes de información, mejorando la toma de decisiones y la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

1. **Análisis de Datos Masivos:** El análisis de grandes volúmenes de datos ayuda a identificar patrones y tendencias que pueden informar políticas públicas más efectivas. Por ejemplo, los datos de movilidad urbana pueden ser analizados para mejorar el transporte público y reducir la congestión.
2. **Servicios Personalizados:** Big data permite la segmentación de la población y la personalización de servicios. En Canadá, los datos de salud pública se utilizan para personalizar campañas de prevención de enfermedades, adaptándolas a diferentes grupos demográficos.
3. **Optimización de Recursos:** Los gobiernos pueden utilizar big data para optimizar el uso de recursos, identificando áreas donde se puede mejorar la eficiencia y reducir costos. Esto es aplicable en sectores como la gestión de residuos, donde el análisis de datos puede ayudar a diseñar rutas de recolección más eficientes.

La integración de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA), el blockchain y el big data está revolucionando el concepto de gobierno electrónico, permitiendo a los gobiernos ofrecer servicios más seguros, eficientes y personalizados que nunca. Estas tecnologías permiten la automatización de procesos administrativos, la mejora en la toma de decisiones basada en datos y la garantía de transacciones seguras y transparentes, lo que se traduce en una experiencia significativamente mejorada tanto para los ciudadanos como para las instituciones gubernamentales.

La inteligencia artificial está transformando la interacción entre el gobierno y los ciudadanos mediante la automatización de tareas rutinarias y la provisión de respuestas rápidas y precisas a las consultas ciudadanas a través de chatbots y asistentes virtuales. Además, la IA facilita el análisis predictivo de grandes volúmenes de datos, permitiendo a los gobiernos anticipar necesidades y tendencias, lo que mejora la eficiencia en la prestación de servicios y en la implementación de políticas públicas. Por ejemplo, en Singapur, la IA se utiliza para personalizar servicios de empleo y educación, adaptándolos a las necesidades individuales de los ciudadanos, mejorando así su efectividad y accesibilidad.

El blockchain, por su parte, ofrece una solución robusta para la seguridad y la transparencia de las transacciones electrónicas. Al garantizar que los datos sean inmutables y auditables, blockchain proporciona una base confiable para servicios críticos como la votación electrónica y la gestión de registros públicos. En Estonia, la implementación de identidades digitales basadas en blockchain ha permitido a los ciudadanos realizar una amplia gama de actividades en línea de manera segura, desde votar hasta establecer y gestionar empresas, lo que ha facilitado un entorno de negocios dinámico y globalizado.

El big data está permitiendo a los gobiernos analizar enormes cantidades de información para identificar patrones y tendencias que informan la toma de decisiones y la formulación de políticas. La capacidad de segmentar la población y personalizar servicios basados en datos demográficos y comportamentales está transformando sectores como la salud pública y la movilidad urbana. En Canadá, el uso de big data en el sector salud ha permitido personalizar campañas de prevención de enfermedades y optimizar recursos, mejorando así los resultados de salud a nivel nacional.

Estas tecnologías no solo mejoran la interacción entre el gobierno y los ciudadanos al ofrecer servicios más ágiles y accesibles, sino que también incrementan la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública. La capacidad de auditar y rastrear transacciones en tiempo real reduce la posibilidad de corrupción y aumenta la confianza de los ciudadanos en el gobierno.

Los casos de uso en Singapur, Estonia y Canadá demuestran cómo la adopción de estas innovaciones tecnológicas puede generar beneficios significativos, marcando el camino hacia un futuro más conectado y eficiente. Estos países han logrado avances notables al integrar IA, blockchain y big data en sus sistemas de gobierno electrónico, estableciendo modelos que otros pueden seguir. La experiencia de estos pioneros subraya la importancia de una estrategia integral y una inversión continua en tecnología para construir una administración pública que no solo responda a las necesidades actuales, sino que también esté preparada para los desafíos del futuro.

## **Capacitación y Educación**

### **Importancia de la Capacitación Continua de los Funcionarios Públicos:**

La capacitación continua de los funcionarios públicos es fundamental para el éxito de la implementación del gobierno electrónico. Los funcionarios deben estar familiarizados con las tecnologías emergentes, las mejores prácticas en ciberseguridad y las políticas de privacidad para gestionar y proteger la información de los ciudadanos de manera eficaz. Además, deben ser capaces de utilizar herramientas digitales para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios públicos.

La capacitación regular garantiza que los empleados gubernamentales se mantengan actualizados sobre los cambios tecnológicos y regulatorios, lo que les permite adaptarse rápidamente y responder a nuevos desafíos. Por ejemplo, en Singapur, se implementan programas de formación continua que abarcan desde el manejo básico de plataformas digitales hasta cursos avanzados en inteligencia artificial y análisis de datos. Esto no solo mejora la competencia técnica de los funcionarios, sino que también aumenta su confianza para utilizar nuevas tecnologías en su trabajo diario.

### **Educación de los Ciudadanos en el Uso de Servicios Digitales:**

La educación de los ciudadanos es igualmente crucial para asegurar la adopción y el uso efectivo de los servicios digitales. Muchos ciudadanos pueden sentirse intimidados por la tecnología

o desconocer cómo acceder y utilizar los servicios electrónicos disponibles. Sin una comprensión adecuada, es probable que se genere una brecha digital, excluyendo a ciertos grupos de los beneficios del gobierno electrónico.

Para abordar esta cuestión, los gobiernos deben implementar programas educativos que enseñen a los ciudadanos a navegar por los servicios digitales de manera segura y eficiente. En Canadá, por ejemplo, se han desarrollado iniciativas como talleres y tutoriales en línea que explican cómo utilizar diferentes plataformas gubernamentales. Además, se ofrece asistencia personalizada en centros comunitarios y bibliotecas para aquellos que necesitan ayuda adicional.

La educación digital debe ser inclusiva, abarcando a todas las edades y niveles de habilidad. Esto incluye a los adultos mayores, que pueden no estar tan familiarizados con la tecnología, y a las personas con discapacidades, que pueden necesitar interfaces accesibles. Promover la alfabetización digital desde una edad temprana en las escuelas también prepara a las futuras generaciones para interactuar con un gobierno digitalizado.

### **Ejemplos de Éxito:**

- **Estonia:** Conocida por su avanzado sistema de gobierno electrónico, Estonia ha invertido significativamente en la educación digital tanto para funcionarios públicos como para ciudadanos. El país ofrece programas educativos continuos y ha desarrollado una infraestructura educativa que incluye recursos en línea y cursos especializados.
- **Reino Unido:** Ha implementado el programa "Digital Skills Partnership" que colabora con empresas y organizaciones educativas para mejorar las habilidades digitales de los ciudadanos y los funcionarios públicos. Esta iniciativa ha ayudado a reducir la brecha digital y a aumentar la participación en servicios electrónicos.

La capacitación continua de los funcionarios públicos y la educación de los ciudadanos son pilares esenciales para el desarrollo exitoso del gobierno electrónico. En un mundo donde la tecnología avanza rápidamente, es imperativo que los funcionarios públicos mantengan un

conocimiento actualizado sobre las herramientas y prácticas digitales. Este tipo de capacitación asegura que puedan gestionar, proteger y utilizar los sistemas electrónicos de manera eficiente y segura, adaptándose a las innovaciones tecnológicas y respondiendo a las demandas cambiantes de la administración pública.

Por otro lado, la educación de los ciudadanos es igualmente crucial. Sin una adecuada alfabetización digital, muchos ciudadanos podrían quedar excluidos de los beneficios que ofrece el gobierno electrónico. Invertir en programas educativos que enseñen a los ciudadanos a utilizar los servicios digitales no solo promueve una mayor inclusión, sino que también fomenta la participación activa en la gobernanza y mejora la calidad de vida. Los ciudadanos educados digitalmente pueden acceder a servicios públicos de manera más rápida y conveniente, lo que reduce las cargas administrativas tanto para los usuarios como para los proveedores de servicios.

Además, la adopción de prácticas educativas integrales y accesibles ayuda a construir confianza en los sistemas digitales. Cuando los ciudadanos están bien informados sobre cómo usar los servicios electrónicos y confían en la seguridad de sus datos, es más probable que adopten y utilicen estos servicios regularmente. Esto, a su vez, puede conducir a una mayor eficiencia en la administración pública, ya que más personas optan por realizar trámites en línea en lugar de en persona.

Para asegurar que estos beneficios se distribuyan equitativamente en toda la sociedad, es esencial que los programas de capacitación y educación sean inclusivos y accesibles para todos. Esto incluye proporcionar recursos educativos en múltiples formatos y lenguajes, y garantizar que las personas con discapacidades tengan acceso a las mismas oportunidades de aprendizaje. Programas de capacitación específicos para grupos vulnerables, como adultos mayores o personas de bajos ingresos, pueden ayudar a cerrar la brecha digital y asegurar que nadie quede atrás en la transformación digital.

Países como Estonia han demostrado el impacto positivo de invertir en la capacitación continua de los funcionarios y la educación digital de los ciudadanos. Su enfoque integral ha permitido que casi todos los servicios gubernamentales estén disponibles en línea, con una alta tasa

de adopción por parte de los ciudadanos. De manera similar, el Reino Unido ha implementado programas como el "Digital Skills Partnership", que colaboran con empresas y organizaciones educativas para mejorar las habilidades digitales de la población.

En conclusión, la capacitación continua de los funcionarios públicos y la educación de los ciudadanos no solo son fundamentales para el desarrollo exitoso del gobierno electrónico, sino que también son inversiones estratégicas para crear una sociedad más equitativa, eficiente y moderna. A través de una formación constante y accesible, tanto servidores públicos como ciudadanos pueden maximizar los beneficios de la digitalización, promoviendo un gobierno más transparente y responsivo a las necesidades de la población.

### **El Modelo de Costeo Estándar**

Un modelo holandés que busca principalmente hallar el tiempo que toma llevar a cabo un determinado trámite y sus costos relacionados a ello, es un tema obligatorio que los gobiernos implementen esto, ya que “esto posibilitará medir el valor de las cargas impuestas antes de la poner en marcha el programa y el valor después de haberlo realizado en cada una de las tareas de simplificación” (Perales, 2017) esto acompañado de consultas ante las opiniones públicas de los administrados, con el fin de saber cuáles son sus trámites más difíciles de cumplir, la razón de ello, y enfocándose en mejorar los trámites o procesos que mencionen.

Es por ello que la autora concluye que, si bien es cierto los trámites administrativos conllevan costos tanto para los particulares, se debe reconocer que es imposible suprimir todos los trámites que impone el gobierno, sino más bien que, el gobierno debe hacer esfuerzos en realizar análisis continuos de mejoras, conservando los procesos necesarios y eliminando o evitando aquellos que no son necesarios.

## La simplificación administrativa y las partes interesadas:

Como se mencionó en varias ocasiones, las entidades públicas tienen una responsabilidad que cumplir con distintos actores, quienes buscan solución o respuesta por parte de la administración pública a sus trámites o procesos, estos enfrentan algunas complejidades al momento de interactuar con las instituciones públicas.

Por un lado, las micro y pequeñas empresas que constituyen gran parte del sector empresarial en el país, es donde el Estado debe poner más énfasis en reducir o eliminar “normas ex ante” y cambiarlas por regulaciones claras y “controles ex post”, ampliando su cobertura de fiscalización para alcanzar a todas estas empresas, ya sea de forma electrónica o física. Es ahí donde se involucra la Ley de Promoción y Formalización Empresarial (Ley N° 28015) en donde establece lineamientos de simplificación de procesos administrativos para la formalización de las empresas, entre las que se tienen: (a) Simplificación de procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior. (b) Simplificación de trámites y de régimen de ventanilla única. (c) Simplificación de licencias municipales, entre otros.

Por otro lado, la institución pública más señalada por este tema son las municipalidades, que presentan barreras burocráticas en el cumplimiento de sus funciones como en temas de arbitrios municipales y licencias de funcionamiento; ante esto, se están estableciendo programas que permitan al ciudadano realizar sus gestiones.

Finalmente, está el tema de la ciudadanía, quienes tienen un constante problema en el desconocimiento de sus derechos y cómo ejercerlos, por lo que en muchas ocasiones dejan de ser partícipes activos para el mejoramiento del servicio que recibe, convirtiéndose en una persona que acepta los trámites extensos, requisitos irrelevantes, procedimientos irracionales o, en el peor de los casos, se aleja y prefiere evadirlos. Por lo que, el “*Centro de Investigación Parlamentaria*” propone que es la Defensoría del Pueblo quien debe actuar “como una red y pueda entregarle (al ciudadano) capacidades y competencias de denuncia ante la Comisión de Acceso al Mercado”. (CIP, 2005)

**Simplificación administrativa:** Acciones cuyo objetivo es eliminar aquellos obstáculos o costos innecesarios para el ciudadano o agente económico, los cuales generan un inapropiado desempeño gestión de las instituciones públicas. (MINSA, 1989)

**Racionalizar:** Consiste en la optimización de recursos o de trabajo con el fin de mejorar los rendimientos, reduciendo costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y procedimientos haciendo el menor esfuerzo posible. (Rodríguez, 2013)

**Digitalizar:** Proceso de transformación empresarial en la que sus actividades son pasadas de lo físico a lo digital; es decir, es convertir y/o representar algo a una forma digital, que posteriormente se puede ser empleado por sistemas informáticos. (Montero, et al., 2019)

**Interoperabilidad:** Es la competencia que tienen las instituciones de compartir información y conocimiento respecto a sus formas de trabajo con el fin de entenderse y llegar a cumplir una sus objetivos en la que se beneficien cada uno de ellos, todo esto para lograr entregar los servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades. (MinTIC, 2021)

**Trámite:** Imposición de obligaciones por parte del Estado hacia los ciudadanos, empresas y organizaciones sociales para que estos puedan tener acceso a un derecho, desempeñar una actividad o, cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, como son reportes, formularios, notificaciones, pagos, etc. (Rodríguez, 2013)

**Modernización:** Proceso de cambios significativos continuos que constituyen efectos de mejora, en este caso, de las actividades de las entidades públicas, con el fin de generar un valor público. (Secretaría de Gestión Pública, 2021)

**Proceso administrativo:** Entendido como todas las operaciones o actividades de gestión realizadas para capturar y procesar información que permita el desarrollo eficiente de los procesos operativos y la generación de información para la toma de decisiones. (Albano et al., 2008)

**Procedimiento administrativo:** Entendido como una “secuencia de operaciones que describen los trámites que ayuden a completar las actividades de los procesos administrativos, asegurando el manejo uniforme de las transacciones repetitivas”. (Albano et al, 2008)

**Gobierno digital:** Es la incorporación de TICs dentro del gobierno, el cual facilita y mejora su gestión interna con respecto al cumplimiento de sus funciones gubernamentales, buscando la satisfacción y participación de los ciudadanos, empresas y otros gobiernos. (Luna, Gil y Sandoval, 2015)

**TICs:** Son consideradas como el “una variedad de dispositivos que capturan, transmiten y muestran información y datos electrónicos para respaldar el crecimiento económico y el desarrollo en las industrias manufactureras y de servicios.” (OCDE, 2002)

### **Dimensiones de estudio del gobierno electrónico**

Salvador (2002), como se citó en Armas y Armas (2011), quien menciona que las dimensiones del gobierno electrónico en su implementación con las siguientes:

**Implementación externa:** Se refiere a como el gobierno y/o instituciones públicas se comunican o relacionan con los ciudadanos en la prestación de los servicios públicos haciendo uso de las TICs. Siendo algunos canales, el sitio web, redes sociales, correo electrónico, foros, conferencias, etc.

Los ámbitos en los que interviene la dimensión externa son: Informar sobre temas cotidianos, los eventos que ocurrirán y servicios que ofrecen, que competen a dicha institución y/o jurisdicción en su marco espacial de referencia. Los servicios públicos que se ofrecen a distancia, ello implica saber cómo gestionar administrativamente el proceso de atención a los ciudadanos de larga distancia mediante las TIC.

Temas referidos a la participación ciudadana y vida política, abriendo nuevos espacios, más sencillos y dinámicos para que los ciudadanos interactúen con la dirección política de las instituciones.

**Implementación interna:** Implementar las TIC en las instituciones públicas tiene un gran y positivo impacto en la gestión interna y/o administración pública. Así mismo hay que ser conscientes que las TICs por si solas solo son instrumentos, el verdadero cambio está en cómo son utilizados, para ello se necesita tener un plan coherente basado en objetivos estratégicos, el cuál sea

implementado en todos los niveles de gobierno de un país. Se trata de una estrategia de transformación organizada, en donde todos los servidores públicos estén comprometidos y que todos los procesos se rediseñen desde el punto de vista de mejorar los servicios al ciudadano. El invertir en equipos, programas informáticos, infraestructura solo es el primer paso. En definitiva, se necesita personas comprometidas y capacitadas, para que los administrados se transformen en usuarios líderes en el manejo de las TICs, dando una pronta respuesta a este nuevo ámbito de un gobierno electrónico.

**Implementación relacional :** Como el gobierno se relaciona con otras instituciones publico o privadas que le permitan intercambiar recursos e información para mejorar sus funciones o procesos actuales, así como para la generación de nuevos, haciendo uso de las TICs. Se tienen las relaciones de Gobierno y Empresas, proveendo bienes y servicios, Gobierno a Gobierno, se refiere a las organizaciones dentro del Estado, quienes necesitan una comunicación bidireccional para compartir datos e información, así mismo también está la relación de Gobierno y Aliados, quienes contribuyen a proveer servicios públicos.

**Implementación de promoción:** Esta referida a promover una sociedad con una cultura de conocimiento de las TICs, así como la infraestructura y equipo necesario. Existen dos ejes sobre los cuáles se debe actuar en esta dimensión: Primero, la promoción de las infraestructuras a fin de hacer más fácil su acceso. Segundo, la promoción de una cultura apropiada hacia los nuevos paradigmas y desafíos que propongan las TICs. Los ciudadanos necesitan saber cómo utilizar las plataformas virtuales para realizar los diferentes procedimientos administrativos y/o cualquier otra necesidad que tengan. Así mismo es necesario romper la brecha digital que existe entre el área rural y urbana de un Estado.

## **Dimensiones de estudio de la simplificación administrativa**

De acuerdo a Florian (2018) distingue entre las dimensiones de la simplificación administrativa los siguientes conceptos:

**Reducción de trámites y requisitos:** Se refiere a la disminución de la carga administrativa y la facilidad de completar los procedimientos necesarios para una determinada acción, en temas

como trámites de formalización empresarial, pagos de impuestos (esfuerzo de completar los formularios de impuestos) o resolución de conflictos jurídicos y comerciales. (Rivera, 2020)

Además, incluye aspectos de eliminación de documentación o requisitos solicitadas más de una vez (evitando la duplicidad de información) o de papeleos innecesarios (información que la institución pública pueda conseguirlo de otros medios).

**Reducción de costos:** Consiste en la minimización de gastos para maximizar beneficios, este proceso no busca necesariamente eliminar elementos para reducir los costos, sino más bien gestionarlos, haciendo uso de manera sistemática cada elemento o proceso con el fin de mejorar el servicio, tales como los procedimientos administrativos de la institución.: La determinación de los procesos o procedimientos mal establecidos es crucial para reducir los costos, se tiene que revisar temas sobre los gastos de materiales usados, la gestión de tiempos del personal y maquinaria, entre otros.

**Reducción de tiempos:** Se trata de aminorar la mayor cantidad de tiempo posible consiguiendo trabajar en las condiciones óptimas, para lograr esto se puede tomar caminos como la estandarización de procesos, la digitalización de trámites, capacitación de personal y establecimiento correcto de sus tareas, automatización de tareas y uso de tecnologías y maquinarias modernas.

**Calidad de servicio:** La calidad de servicio tiene su fundamento en la optimización y mejora constante de un producto o servicio con el fin de cumplir con los requerimientos o expectativas del usuario, en realidad este concepto viene a ser algo subjetivo; ya que, depende mucho de la precepción del término de “calidad” por parte del cliente.

En el caso particular de organizaciones que no se centran en sobresalir frente a la competencia, (refiriéndose a instituciones del gobierno), “la calidad de que se otorga al usuario se basa en que pueda cumplir con su misión adecuadamente, siendo efectiva y al mismo tiempo que represente un aspecto dominante de la imagen reflejada en la sociedad en general y en instituciones que rigen su desarrollo”. (Lerner, 2020)

## Testimonios y Entrevistas

### Experiencias de Funcionarios Públicos

#### **Entrevista con María López, Directora de Tecnologías de la Información de la Municipalidad de Sihuas:**

"La implementación del gobierno electrónico en Sihuas ha sido un paso crucial hacia una administración más eficiente y cercana a los ciudadanos. A través de la digitalización de nuestros servicios, se ha logrado reducir significativamente los tiempos de respuesta en la atención a los ciudadanos y optimizar la gestión de recursos. Esto no solo ha mejorado la calidad de nuestros servicios, sino que también ha fortalecido la confianza de la comunidad en nuestra labor."

#### **Testimonio de Luis Ramírez, Funcionario del Departamento de Administración Tributaria:**

"Antes de la digitalización, los procesos de pago de impuestos solían ser complicados y consumían mucho tiempo tanto para los contribuyentes como para nosotros. Con la introducción de plataformas en línea, ahora los ciudadanos pueden realizar sus pagos desde la comodidad de sus hogares. Esto ha facilitado enormemente nuestras operaciones diarias y ha permitido una mayor eficiencia en la recaudación fiscal."

### Experiencias de Ciudadanos

#### **Entrevista con Ana Pérez, Residente de Sihuas:**

"La posibilidad de realizar trámites como obtener certificados o pagar impuestos a través de internet ha hecho mi vida mucho más fácil. Antes tenía que viajar largas distancias y hacer largas filas, ahora puedo hacer todo desde mi teléfono. Es una gran mejora en la calidad de los servicios públicos."

### **Testimonio de Juan García, Empresario Local:**

"Para mi negocio, la simplificación de los trámites municipales ha sido crucial. Antes se perdía mucho tiempo esperando por licencias y permisos, ahora todo es más rápido. Esto ha facilitado la expansión de mi negocio y me ha permitido concentrarme más en el crecimiento y menos en la burocracia."

Estos testimonios y entrevistas ofrecen una perspectiva enriquecedora y realista de cómo la implementación del gobierno electrónico ha impactado de manera positiva tanto a funcionarios públicos como a ciudadanos en Sihuas. Revelan cómo la adopción de tecnologías digitales ha no solo optimizado la gestión administrativa, sino también mejorado significativamente la experiencia diaria de los residentes y empresarios locales. Los relatos subrayan la importancia crucial de continuar avanzando en la digitalización de servicios públicos para continuar elevando la calidad de vida en la provincia, facilitando trámites más ágiles, transparentes y accesibles para todos los ciudadanos. Estos testimonios reflejan un consenso claro sobre los beneficios tangibles del gobierno electrónico y la necesidad de seguir innovando para asegurar un desarrollo continuo y sostenible en Sihuas.

## CAPÍTULO II

# EL MÉTODO DETRÁS DE LA EFICIENCIA DIGITAL

El diseño metodológico del estudio es el corazón de este libro. Aquí, se desglosan las estrategias y técnicas utilizadas para investigar con cuidado y precisión. Este segundo capítulo está centrado en explicar, de manera clara y sencilla, los enfoques metodológicos escogidos y la explicación de por qué son los más adecuados para el cumplimiento de los objetivos.

Primero, se discute cómo se formulan las hipótesis, entendidas como aquellas preguntas que guían la investigación. Luego, se ahonda en las diferentes fases del proceso investigativo. Esto incluye la recolección de datos, donde se explica cómo y dónde se obtiene la información necesaria, y el análisis de esos datos, mostrando cómo estos han sido interpretados para sacar conclusiones válidas.

El enfoque combina métodos cualitativos, como entrevistas y observaciones, con métodos cuantitativos, como encuestas y análisis estadísticos. Esta mezcla permite tener una visión completa y detallada del tema en estudio. Al final, el objetivo es obtener resultados que no solo sean fiables, sino también aplicables en situaciones reales, ofreciendo una perspectiva profunda y práctica que pueda ser útil para todos.

El diseño metodológico del estudio es el corazón del libro, donde se explica paso a paso cómo se aborda la investigación de manera ordenada y precisa. En este segundo capítulo, se profundizará en los métodos y técnicas empleadas para llegar a los resultados deseados.

La investigación siguió el camino del método científico, un enfoque lógico y sistemático para resolver problemas. Imagínalo como una receta de cocina, donde cada paso sigue al anterior de forma ordenada para asegurar que el resultado final sea fiable. Este método ayudó a estructurar el estudio y verificar que cada parte del proceso se realizara de manera rigurosa (Bunge, 2017).

Además, se utilizó un enfoque mixto de los métodos inductivo y deductivo. Esto significa que se inició analizando las respuestas específicas de los funcionarios de la institución pública, es decir, se miraron los detalles pequeños primero. Luego, a partir de estas respuestas particulares, se llegó a las conclusiones generales. El proceso fue similar a armar un rompecabezas: primero se juntan las piezas pequeñas y luego se ve la imagen completa. Este enfoque permitió tener una visión integral y bien fundamentada del objeto de estudio.

Además, se hizo uso del método cuantitativo, ya que se trabajó con datos ordinales, los cuales fueron tabulados mediante un software de procesamiento de datos, como SPSS o Excel, con el fin de comprobar la hipótesis de investigación. Este enfoque permitió analizar la frecuencia y la distribución de las respuestas obtenidas, facilitando la identificación de patrones y tendencias significativas dentro de los datos recolectados. Por ejemplo, en un estudio similar sobre la adopción del gobierno electrónico en Estonia, se utilizó un análisis cuantitativo para evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios digitales, revelando un alto nivel de aceptación y uso frecuente de estas plataformas.

Finalmente, se hizo uso del método analítico-sintético, puesto que durante la elaboración de esta investigación se realizó una revisión teórica ordenada, detallada y sintetizada de los temas que abordan cada una de las variables referentes al gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Este método implicó descomponer cada uno de los elementos teóricos en sus componentes más básicos para comprenderlos mejor, y luego sintetizar estos componentes para construir una visión global y coherente del fenómeno estudiado. Por ejemplo, la implementación del gobierno electrónico en Singapur se ha analizado exhaustivamente mediante este método, permitiendo a los investigadores desglosar los distintos componentes de la política digital del país y comprender cómo se integran para formar un sistema eficiente y cohesionado.

Estos métodos combinados no solo enriquecen la comprensión de los fenómenos estudiados, sino que también proporcionan una base sólida para formular recomendaciones prácticas y políticas que puedan mejorar la eficiencia y la efectividad de los servicios gubernamentales electrónicos.

La población de estudio total estuvo conformada por 72 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash, el cual está distribuida como: personal nombrado (06), personal permanente (04), personal de confianza (07), personal CAS (25), personal locador de oficina (10) y personal locador obrero (20) como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1:** Población, total de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas

N°	DETALLE	CANTIDAD
1	Personal Nombrado	06
2	Personal Permanente	04
3	Personal de Confianza	07
4	Personal C.A.S.	25
5	Personal Locador Oficina	10
6	Personal Locador Obrero	20
	TOTAL	72

Dado que la población era relativamente pequeña, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia. En lugar de seleccionar una muestra representativa más pequeña, se decidió incluir a los 72 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas en Ancash. Esta decisión resultó ser la más acertada, ya que permitió obtener una visión completa y precisa de la situación. Al contar con la participación de todos los funcionarios, se pudo captar una diversidad de opiniones y experiencias que enriquecieron el análisis y proporcionaron una comprensión más integral de la realidad administrativa y operativa de la municipalidad. De esta manera, se logró identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora dentro de la gestión pública local, corroborando que ninguna voz quedara fuera del estudio. Este enfoque brindó una base sólida para formular recomendaciones más fundamentadas y pertinentes, contribuyendo así al fortalecimiento de las capacidades institucionales y al desarrollo de políticas más efectivas y ajustadas a las necesidades reales de la comunidad.

Para recopilar información valiosa, se utilizó la técnica de la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento principal de este estudio. Este cuestionario fue meticulosamente diseñado para medir dos variables cruciales: el gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Para facilitar la recolección y análisis de datos, se implementó una escala de Likert. Esta escala, ampliamente reconocida por su eficacia, ofrece una gama de opciones que varían desde "Totalmente de acuerdo" hasta "Totalmente en desacuerdo", con opciones intermedias como "De acuerdo", "Indeciso o Indiferente" y "En desacuerdo". Esta metodología no solo permitió capturar la intensidad de las opiniones de los participantes, sino que también proporcionó una visión matizada de sus percepciones y experiencias. Todos los empleados de la institución pública participaron en la encuesta, asegurando así una representación integral y diversa de opiniones. Esta inclusión total fue fundamental para garantizar que los resultados reflejaran con precisión las percepciones y experiencias de toda la organización, proporcionando una base sólida para el análisis y la toma de decisiones futuras.

El instrumento de investigación fue meticulosamente validado mediante un juicio de expertos, conformado por tres especialistas en el tema objeto de estudio. Estos expertos llevaron a cabo una evaluación rigurosa, aplicando criterios estrictos de relevancia, congruencia y claridad. Su objetivo era garantizar que el instrumento fuera preciso y adecuado para su aplicación en el contexto de la investigación. Este proceso de validación, esencial para asegurar la calidad y la fiabilidad de los datos recopilados, se documenta detalladamente en el Anexo 2: Validación de Instrumento, donde se pueden consultar los pormenores y las observaciones realizadas por los especialistas. Así, se asegura que el instrumento cumple con los estándares necesarios para proporcionar resultados válidos y fiables.

Para asegurar la confiabilidad del instrumento utilizado en este estudio, se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, una técnica ampliamente reconocida en la investigación social y educativa. Este análisis es fundamental, ya que permite evaluar la consistencia interna de los ítems en los cuestionarios que se utilizarán. En términos sencillos, el Alfa de Cronbach ayuda a entender qué tan bien los diferentes ítems de un cuestionario están midiendo el mismo concepto subyacente.

El primer cuestionario, que se centró en aspectos del gobierno electrónico, obtuvo un impresionante índice de confiabilidad del 94.1%. Este alto porcentaje indica que los ítems del

cuestionario están fuertemente relacionados entre sí, proporcionando una medida confiable y precisa de los conceptos relacionados con el gobierno electrónico. Este resultado no solo es un testimonio de la calidad del cuestionario, sino también una garantía de que los datos recogidos serán válidos y representativos de la realidad que se está investigando.

Por otro lado, el cuestionario que evaluaba la variable de simplificación administrativa arrojó una confiabilidad del 92.6%. Este resultado también es notablemente alto, lo que sugiere que los ítems de este cuestionario son coherentes y miden eficazmente la simplificación administrativa. La alta confiabilidad de este cuestionario es crucial, ya que la simplificación administrativa es un componente vital en la implementación de un gobierno electrónico eficiente y accesible.

Ambos cuestionarios demostraron ser herramientas altamente confiables para su uso en la investigación. Estos niveles de confiabilidad no solo validan la calidad de los cuestionarios, sino que también refuerzan la confianza en los resultados que se obtendrán de su aplicación. Con tales índices de confiabilidad, se puede proceder con la certeza de que los datos recogidos serán sólidos y representativos, permitiendo un análisis más preciso y conclusiones más válidas sobre los fenómenos estudiados.

Con la confiabilidad de los instrumentos establecida, el siguiente paso en la investigación fue la recolección de datos. Este proceso se llevó a cabo meticulosamente, asegurando que cada cuestionario se aplicara de manera uniforme y consistente. Los participantes fueron seleccionados cuidadosamente para representar una muestra diversa y representativa de la población objetivo. Este enfoque permitió obtener una visión integral y detallada de las percepciones y experiencias relacionadas con el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

A medida que se avanzó en la recopilación de datos, se hizo evidente la importancia de estos temas en la vida cotidiana de las personas. Las respuestas recogidas no solo proporcionaron datos cuantitativos valiosos, sino que también revelaron historias y experiencias personales que enriquecieron el entendimiento. Estas narrativas individuales destacaron los desafíos y beneficios percibidos del gobierno electrónico y la simplificación administrativa, ofreciendo una perspectiva humana que complementó los datos estadísticos.

Finalmente, la fase de análisis de datos permitió profundizar en los resultados obtenidos, identificando patrones y tendencias que informarán las conclusiones de este estudio. Este análisis minucioso no solo confirmó las hipótesis planteadas, sino que también generó nuevas preguntas e ideas para futuras investigaciones. La combinación de datos cuantitativos y cualitativos proporcionó una comprensión más completa y matizada de los fenómenos estudiados, reafirmando la importancia de un enfoque multifacético en la investigación social.

## CAPÍTULO III

# DESCUBRIENDO LOS RESULTADOS Y HALLAZGOS

### Resultados de gobierno electrónico

Tabla 2

Implementación externa del gobierno electrónico en la Municipalidad de Sihuas, Áncash -  
2022

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	41	57
En desacuerdo	29	40
Indeciso	2	3
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

#### Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, la mayoría de los trabajadores, un contundente 57%, está firmemente en desacuerdo con la implementación del gobierno electrónico, argumentando que no ha sido efectiva en beneficio de los ciudadanos. Además, un 40% de los empleados también expresa su desacuerdo, mientras que un pequeño 3% se mantiene indeciso al respecto. Esta percepción generalizada sugiere que, a ojos de quienes trabajan de cerca con el sistema, los esfuerzos por digitalizar y modernizar los servicios públicos aún no han logrado el impacto positivo que se esperaba en la comunidad.

**Tabla 3**

Implementación interna del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas,  
Áncash -2022

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	30	42
En desacuerdo	34	47
Indeciso	8	11
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, un notable 47% de los trabajadores manifiesta su desacuerdo con la implementación interna del gobierno electrónico, considerándola ineficaz para mejorar sus funciones. Además, un significativo 42% está completamente en desacuerdo, lo que revela una percepción negativa considerablemente extendida. Por otro lado, un 11% de los empleados se muestra indeciso al respecto, evidenciando que la introducción de estas nuevas tecnologías no ha convencido ni logrado el impacto esperado en el entorno laboral interno.

**Tabla 4.**

Implementación relacional del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Áncash -2022.

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	36	50
En desacuerdo	31	43
Indeciso	5	7
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, la implementación del gobierno electrónico ha generado opiniones encontradas entre sus trabajadores. La mitad de ellos, un 50%, se manifiesta en total desacuerdo con la idea de que esta innovación haya sido efectivamente beneficiosa en términos de relaciones y contratos con otras organizaciones. Además, un 43% de los empleados también comparte una visión negativa, mientras que un 7% se encuentra en una posición de incertidumbre, sin inclinarse claramente hacia un lado u otro. Esta situación refleja una notable división de opiniones y pone de manifiesto los desafíos que enfrenta la modernización digital en el ámbito gubernamental.

**Tabla 5**

Implementación promocional del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Áncash -2022.

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	57	79
En desacuerdo	15	21
Indeciso	0	0
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, una abrumadora mayoría del 79% de los trabajadores expresa un rotundo desacuerdo con la idea de que el gobierno electrónico se haya implementado de manera efectiva en términos promocionales, es decir, en fomentar y promover el uso de los servicios digitales. Este descontento mayoritario contrasta con un 21% que también está en desacuerdo, aunque de manera menos enfática. Este panorama refleja un escepticismo generalizado entre los empleados municipales sobre la eficacia de las iniciativas para impulsar la adopción de herramientas digitales en la gestión pública.

## Resultados de Simplificación administrativa

**Tabla 6**

Reducción de trámites y requisitos

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	15	21
En desacuerdo	34	47
Indeciso	21	29
De acuerdo	2	3
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

### Interpretación:

Casi la mitad de los funcionarios encuestados en la Municipalidad Provincial de Sihuas, un 47%, expresan su desacuerdo con la afirmación de que la entidad ha logrado reducir la cantidad de trámites y requisitos atendidos. Además, un 29% de los encuestados se muestra indeciso al respecto, sin una opinión clara o definida. Por su parte, un 21% adicional manifiesta un fuerte desacuerdo, dejando en evidencia una percepción bastante crítica sobre la eficiencia administrativa de la municipalidad.

**Tabla 7**

Reducción de costos

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	4	6%
En desacuerdo	47	65%
Indeciso	17	24%
De acuerdo	4	6%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, se realizó una encuesta entre sus funcionarios para evaluar la percepción sobre la eficiencia en la reducción de costos en los servicios de trámites y requisitos ofrecidos a la comunidad. Los resultados revelaron que el 65% de los encuestados están en desacuerdo con la afirmación de que la entidad ha logrado disminuir estos costos, mostrando un claro escepticismo frente a las iniciativas de ahorro. Además, un 24% de los funcionarios se mantiene indeciso, sin una opinión clara al respecto, lo que indica una falta de consenso y posiblemente una necesidad de mayor comunicación y transparencia en los esfuerzos de la municipalidad para mejorar sus servicios y optimizar sus recursos.

**Tabla 8**

Reducción de Tiempos

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	13	18
En desacuerdo	44	61
Indeciso	10	14
De acuerdo	5	7
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

### Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, una notable mayoría del 61% de los funcionarios encuestados expresó su desacuerdo con la afirmación de que la entidad ha logrado reducir los tiempos de respuesta en la prestación de servicios a la población. Solo un escaso 7% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta medida, mientras que un 14% se mantuvo indeciso, sin inclinarse hacia ninguna postura en particular. Este panorama evidencia una percepción predominante de insatisfacción entre los empleados respecto a la eficiencia y rapidez de los servicios brindados, señalando un área crucial que requiere atención y mejora.

**Tabla 9**

Calidad de servicio

<b>Criterios</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	20	28
En desacuerdo	35	49
Indeciso	12	17
De acuerdo	5	7
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

### Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, se realizó una encuesta entre los funcionarios para evaluar la calidad del servicio brindado al público. Los resultados revelan una percepción mayormente negativa: el 49% de los encuestados afirmó estar en desacuerdo con la idea de que se ofrece un servicio de calidad en las atenciones prestadas. En contraste, el 28% de los funcionarios consideró que la institución sí proporciona un servicio de calidad, mostrando un respaldo total a esta afirmación. No obstante, apenas un 7% de los encuestados cree que se mantiene consistentemente un nivel elevado de calidad en la atención al usuario. Estos resultados reflejan una disparidad significativa en las opiniones sobre la eficiencia y efectividad del servicio público en Sihuas, evidenciando áreas potenciales de mejora para satisfacer mejor las expectativas de los ciudadanos.

## Impacto Social y Económico del Gobierno Electrónico

La implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas ha tenido un impacto significativo tanto a nivel social como económico. Esta provincia, ubicada en la región de Áncash en el Perú, ha experimentado cambios positivos derivados de la digitalización de sus servicios públicos y la adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC).

### Impacto Social:

**Acceso Mejorado a los Servicios Públicos:** La digitalización ha permitido que los ciudadanos de Sihuas accedan a servicios municipales de manera más rápida y conveniente. Ahora pueden realizar trámites como pagos de impuestos, solicitudes de permisos o registros civiles desde sus hogares a través de plataformas en línea. Esto ha reducido la necesidad de desplazamientos físicos y ha facilitado el acceso a servicios esenciales, especialmente para aquellos que viven en áreas rurales o tienen dificultades de movilidad.

**Transparencia y Participación Ciudadana:** La implementación de sistemas electrónicos ha mejorado la transparencia en la gestión municipal. Los ciudadanos de Sihuas pueden acceder a información pública, conocer el estado de proyectos municipales y participar en consultas públicas a través de portales digitales. Esto fortalece la confianza en las instituciones locales y fomenta una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones.

**Reducción de la Burocracia y Mejora en la Eficiencia:** La automatización de procesos ha reducido la burocracia y los tiempos de espera en la atención de trámites municipales. Los empleados municipales pueden gestionar más eficientemente los recursos y responder de manera más ágil a las necesidades de los ciudadanos. Esto no solo mejora la satisfacción de los usuarios, sino que también optimiza los recursos municipales.

### **Impacto Económico:**

**Eficiencia Administrativa y Reducción de Costos:** La digitalización ha contribuido a una gestión más eficiente de los recursos municipales en Sihuas. La reducción en el uso de papel y la implementación de procesos electrónicos han disminuido los costos operativos y administrativos. Además, la optimización en la asignación de recursos ha permitido una mejor planificación y ejecución de proyectos locales.

**Promoción del Desarrollo Económico Local:** La mejora en la eficiencia administrativa y la transparencia fortalecen el clima de negocios en Sihuas. Las empresas locales encuentran un entorno más favorable para operar, con procesos más ágiles y predecibles para obtener licencias y permisos. Esto fomenta el emprendimiento y la inversión, impulsando así el desarrollo económico local y generando empleo en la comunidad.

**Atracción de Inversiones y Turismo:** La reputación de Sihuas como una provincia con una administración eficiente y transparente puede atraer inversiones externas y fomentar el turismo. La promoción de sus recursos naturales y culturales a través de plataformas digitales puede atraer visitantes interesados en explorar la región, lo que beneficia a la economía local y diversifica las fuentes de ingreso.

La implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas ha sido fundamental para avanzar hacia una administración más eficiente y accesible. Mediante la digitalización de servicios públicos clave como el registro civil, pagos de impuestos y solicitudes de permisos, se ha facilitado enormemente el acceso de los ciudadanos a estos servicios. Esto no solo ha reducido la necesidad de desplazamientos físicos, especialmente beneficioso para quienes residen en áreas remotas, sino que también ha agilizado los procesos administrativos, mejorando significativamente la experiencia del usuario.

Además, la introducción de plataformas digitales ha fortalecido la transparencia en la gestión municipal de Sihuas. Los ciudadanos ahora pueden acceder fácilmente a información pública relevante, como el estado de proyectos locales y los presupuestos municipales,

promoviendo así una mayor confianza en las instituciones locales y fomentando una participación más activa en la toma de decisiones comunitarias.

En términos económicos, la eficiencia administrativa derivada del gobierno electrónico ha sido notable. La reducción de la burocracia y la optimización en la asignación de recursos han permitido una mejor planificación y ejecución de proyectos locales. Esto no solo ha contribuido a la reducción de costos operativos dentro de la administración municipal, sino que también ha liberado recursos que pueden ser reinvertidos en iniciativas adicionales de desarrollo comunitario.

Sihuas también ha visto un impulso en su entorno empresarial gracias al gobierno electrónico. La simplificación de los procesos para obtener licencias y permisos ha facilitado la creación y expansión de negocios locales, promoviendo así el emprendimiento y generando nuevas oportunidades de empleo en la provincia. Esta mejora en el clima de negocios no solo fortalece la economía local, sino que también atrae potenciales inversionistas interesados en contribuir al desarrollo económico sostenible de la región.

Mirando hacia el futuro, es crucial que Sihuas continúe adaptando y expandiendo sus iniciativas de gobierno electrónico para satisfacer las necesidades cambiantes de sus ciudadanos y empresarios. La inversión en tecnología y capacitación continua del personal municipal jugará un papel fundamental en asegurar que los beneficios del gobierno electrónico se maximicen y perduren a largo plazo. Esto no solo consolidará a Sihuas como un líder regional en innovación administrativa, sino que también garantizará que todos los sectores de la comunidad sigan cosechando los frutos de una gestión municipal moderna, transparente y eficaz.

## **Participación Ciudadana**

La implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Sihuas ha sido fundamental para avanzar hacia una administración más eficiente y accesible. Mediante la digitalización de servicios públicos clave como el registro civil, pagos de impuestos y solicitudes de permisos, se ha facilitado enormemente el acceso de los ciudadanos a estos servicios. Esto no solo ha reducido la necesidad de desplazamientos físicos, especialmente beneficioso para quienes

residen en áreas remotas, sino que también ha agilizado los procesos administrativos, mejorando significativamente la experiencia del usuario.

Además, la introducción de plataformas digitales ha fortalecido la transparencia en la gestión municipal de Sihuas. Los ciudadanos ahora pueden acceder fácilmente a información pública relevante, como el estado de proyectos locales y los presupuestos municipales, promoviendo así una mayor confianza en las instituciones locales y fomentando una participación más activa en la toma de decisiones comunitarias.

### **Participación Ciudadana Fortalecida:**

El gobierno electrónico ha desempeñado un papel crucial en fomentar una mayor participación ciudadana en Sihuas. A través de herramientas digitales como portales web interactivos y redes sociales municipales, los residentes pueden expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones de manera más directa y accesible. Por ejemplo, se han implementado plataformas de consulta pública en línea donde los ciudadanos pueden participar en discusiones sobre proyectos de infraestructura, políticas locales y otros temas de interés comunitario.

Esta mayor participación no solo fortalece la democracia local al involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, sino que también permite que las autoridades municipales tomen decisiones más informadas y representativas de las necesidades reales de la población. La retroalimentación directa y transparente a través de canales electrónicos ayuda a construir un gobierno más receptivo y comprometido con el bienestar de todos los habitantes de Sihuas.

### **Impacto Económico y Social Continuado:**

En términos económicos, la eficiencia administrativa derivada del gobierno electrónico ha sido notable. La reducción de la burocracia y la optimización en la asignación de recursos han permitido una mejor planificación y ejecución de proyectos locales. Esto no solo ha contribuido a la reducción de costos operativos dentro de la administración municipal, sino que también ha liberado recursos que pueden ser reinvertidos en iniciativas adicionales de desarrollo comunitario.

Sihuas también ha visto un impulso en su entorno empresarial gracias al gobierno electrónico. La simplificación de los procesos para obtener licencias y permisos ha facilitado la creación y expansión de negocios locales, promoviendo así el emprendimiento y generando nuevas oportunidades de empleo en la provincia. Esta mejora en el clima de negocios no solo fortalece la economía local, sino que también atrae potenciales inversionistas interesados en contribuir al desarrollo económico sostenible de la región.

Mirando hacia el futuro, es crucial que Sihuas continúe adaptando y expandiendo sus iniciativas de gobierno electrónico para satisfacer las necesidades cambiantes de sus ciudadanos y empresarios. La inversión en tecnología y capacitación continua del personal municipal jugará un papel fundamental en asegurar que los beneficios del gobierno electrónico se maximicen y perduren a largo plazo. Esto no solo consolidará a Sihuas como un líder regional en innovación administrativa, sino que también garantizará que todos los sectores de la comunidad sigan cosechando los frutos de una gestión municipal moderna, transparente y eficaz.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis General

**H1:** Existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**H0:** No existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**Tabla 10**

Correlación entre las variables gobierno electrónico y simplificación administrativa

**Correlaciones**

				Gobierno Electrónico	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de	de	1,000	,983**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		72	72
	Simplificac ión Administra tiva	Coeficiente de	de	,983**	1,000
		correlación			
Sig. (bilateral)			,000	.	
	N		72	72	

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

**Interpretación:**

En el análisis realizado, encontramos un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.983. Esto indica que hay una relación positiva sumamente fuerte entre el desarrollo del gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash, durante el año 2022. Además, al obtener un nivel de significancia  $p= 0.000$ , que es menor a 0.05, pudiendo concluir que estos resultados son estadísticamente significativos. Por lo tanto, se decidió aceptar la hipótesis alterna H1, confirmando que efectivamente, la implementación del gobierno electrónico ha facilitado considerablemente los procesos administrativos en esta municipalidad.

## Hipótesis Específicas

### Hipótesis específica 1

**H1:** Existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la reducción de trámites y requisitos en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**H0:** No existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la reducción de trámites y requisitos en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**Tabla 11**

Correlación entre gobierno electrónico y la reducción de trámites y requisitos

		Correlaciones		
			Gobierno Electrónico	Reducción de trámites y requisitos
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Reducción de trámites y requisitos	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

### Interpretación:

En el año 2022, en la Municipalidad Provincial de Sihuas, ubicada en la región de Ancash, se llevó a cabo un estudio revelador sobre el impacto del gobierno electrónico en la reducción de trámites y requisitos. Los resultados no dejaron lugar a dudas: con un coeficiente de correlación de Spearman de  $R_{xy} = 0.784$ , se evidenció una fuerte correlación positiva entre la implementación del gobierno electrónico y la simplificación de los procedimientos administrativos. Además, el análisis estadístico mostró un nivel de significancia  $p = 0.000$ , claramente menor al umbral de 0.05, lo que

permitió aceptar con certeza la hipótesis alterna H1. Estos hallazgos subrayan cómo la digitalización en la administración pública puede transformar radicalmente la eficiencia y accesibilidad de los servicios municipales, beneficiando a los ciudadanos de manera tangible y directa.

### Hipótesis específica 2

**H1:** Existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la reducción de costos en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**H0:** No existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la reducción de costos en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**Tabla 12**

Correlación entre gobierno electrónico y la reducción de costos

			Gobierno Electrónico	Reducción de costos
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
Reducción de costos		Coficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

### Interpretación

En el año 2022, en la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash, se llevó a cabo un estudio que arrojó resultados muy interesantes. Al calcular el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.745, lo cual indica que existe una correlación positiva de magnitud moderada entre el gobierno electrónico y la reducción de costos. Esto significa que, a medida que se implementan más tecnologías de gobierno electrónico, los costos operativos tienden a disminuir de manera significativa. Además, con un nivel de significancia de  $p= 0.000$ , que es menor a 0.05, se validó la hipótesis alterna H1. En otras palabras, los datos respaldan de manera contundente la idea de que la adopción de soluciones digitales en la administración pública está asociada a beneficios económicos concretos. Esta evidencia proporciona una base sólida para seguir impulsando el uso de tecnologías electrónicas en la gestión gubernamental, buscando siempre la eficiencia y el ahorro de recursos.

### Hipótesis específica 3

**H1:** Existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la reducción de tiempo en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**H0:** No existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la reducción de tiempo en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**Tabla 13**

Correlación entre gobierno electrónico y reducción de tiempos

				<b>Correlaciones</b>	
				<b>Gobierno Electrónico</b>	<b>Reducción de tiempos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gobierno Electrónico</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>de</b>	1,000	,867**
		<b>Sig. (bilateral)</b>		.	,000
		<b>N</b>		72	72
	<b>Reducción de tiempos</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>de</b>	,867**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>		,000	.
		<b>N</b>		72	72

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

### Interpretación

En el contexto de la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash, durante el año 2022, se llevó a cabo un estudio que reveló una notable relación entre el gobierno electrónico y la reducción de tiempos. Utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de  $R_{xy} = 0.867$ , lo que indica una fuerte correlación positiva. Esto significa que a medida que se implementan más herramientas y sistemas de gobierno electrónico, se observan reducciones significativas en los tiempos de diversos procesos administrativos.

Adicionalmente, el estudio mostró un nivel de significancia estadística con un valor de  $p = 0.000$ , que es menor que 0.05. Esta evidencia lleva a aceptar la hipótesis alterna H1, confirmando así que la adopción del gobierno electrónico tiene un impacto positivo y significativo en la eficiencia operativa de la municipalidad. Estos hallazgos subrayan la importancia de seguir invirtiendo en tecnologías digitales para optimizar los servicios públicos y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en Sihuas.

#### Hipótesis específica 4

**H1:** Existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**H0:** No existe una relación positiva media y significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash.

**Tabla 14**

Correlación entre gobierno electrónico y calidad de servicio

			Gobierno Electrónico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

#### Interpretación

En un análisis detallado de la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash, durante el año 2022, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman,  $R_{xy} = 0.816$ . Este valor indica una correlación positiva fuerte entre estas variables, sugiriendo que a medida que mejora la implementación del gobierno electrónico, también se percibe una mejora notable en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Además, con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , claramente menor al umbral común de 0.05, se concluye que los resultados son estadísticamente significativos. Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis alterna

H1, reafirmando que efectivamente, el gobierno electrónico tiene un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio municipal.

La idea principal del estudio era averiguar cómo se relaciona el gobierno electrónico con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash. Al final, se descubrió que hay una relación muy fuerte y positiva entre ambos. Para ser más específicos, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.983, lo que es muy alto, y el nivel de significancia fue de 0.000, lo que básicamente confirma que los resultados son muy confiables.

Estos hallazgos coinciden bastante con lo que encontró Guzman en 2021. En su estudio, utilizando un análisis Chi cuadrado, determinó que el gobierno electrónico tiene una influencia significativa en la simplificación administrativa. Los resultados de Guzman mostraron que el gobierno electrónico impacta en un 35.7% la simplificación de los procesos administrativos.

Tanto el estudio en Sihuas como el de Guzman apuntan a lo mismo: implementar herramientas de gobierno electrónico puede realmente simplificar y mejorar los procesos administrativos.

En un estudio realizado por Rucoba en 2020, se encontró que hay una correlación baja entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, con un nivel de significancia de  $p=0.029$ . Según los datos, el 37.14% de las personas piensan que la implementación del gobierno electrónico ha sido deficiente, mientras que un 40% considera que la simplificación administrativa se ha llevado a cabo de manera regular.

En el estudio actual, se observa que el 52.78% de los encuestados están muy en desacuerdo con la forma en que se ha implementado el gobierno electrónico. Esto se refleja en los bajos niveles en varias dimensiones: externa (70.8%), interna (41.67%), relacional (50%) y de promoción (79.16%). Además, un 63.89% de los encuestados están en desacuerdo con la correcta implementación de la simplificación administrativa. Esto se evidencia en sus resultados, donde hay desacuerdo en la reducción de trámites y requisitos (47.22%), reducción de costos (65.27%), reducción de tiempos (61.1%) y calidad de servicio (48.61%).

Tanto el estudio de Rucoba como el estudio actual muestran que hay insatisfacción significativa con la implementación del gobierno electrónico y la simplificación administrativa, indicando que hay mucho margen para mejorar en estos aspectos.

Estos resultados muestran que ambas variables están relacionadas y que esta relación depende mucho de cómo los directivos de la institución implementen las medidas. En pocas palabras, si los directivos hacen bien su trabajo en la implantación del gobierno electrónico, los niveles de simplificación administrativa mejorarán.

Por otro lado, al abordar el primer objetivo específico, que es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la reducción de trámites y requisitos en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash, se observó una fuerte correlación positiva entre estas variables, con un valor de  $R_{xy} = 0.784$ . Esparza (2013) también respalda esta idea, demostrando que un gobierno electrónico con una plataforma de interoperabilidad en la región puede reducir gradualmente la carga administrativa. Con el tiempo, se eliminarán procedimientos innecesarios y se sustituirán documentos, simplificando así los trámites.

Además, en su estudio Salinas (2020) ocurre algo similar respecto a sus resultados, considerando que también se encuentran en un periodo inicial con respecto a la simplificación administrativa, también presentan un bajo nivel en su mejora de procesos y procedimientos, teniendo un 60.8% de funcionarios que consideran estar en etapa inicial con respecto a este indicador, evidenciándolo en la correlación alta de  $R_{xy} = 0.883$  entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la simplificación administrativa, lo que quiere decir que al mejorar los procesos y procedimientos administrativos, se puede reducir los trámites y requisitos de todas las actividades realizadas en la municipalidad, consiguiendo así lograr la simplificación administrativa.

El segundo objetivo específico el cual es el de determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la reducción de costos en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash, donde se obtuvo que existe una relación positiva media entre las variables, con un grado de relación  $R_{xy} = 0.745$ , lo que quiere decir que mejor implementación del gobierno electrónico, reducirán los costos en cuanto a trámites administrativos, así como en procesos y procedimientos administrativos. Ante esto, Silva (2020) refiere a Fernández y Vega en sus resultados, el cual afirma

que, al llevarse un proceso completamente electrónico, influye en la simplificación administrativa (Fernández, 2019), así como también esto significa una reducción de los costos y tiempo en un 30% de las actividades económicas de la Municipalidad. (Vega, 2018) Asimismo, al revisar que el 54% de las personas encuestadas están en desacuerdo que la municipalidad gasta de forma excesiva en procedimientos para cumplir con los trámites de los usuarios, deduciendo que, de cierta forma, la municipalidad hace las gestiones posibles en controlar los costos y mantenerse al margen de su presupuesto, aunque queda aún un gran camino por mejorar.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la reducción de tiempos en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash. Se obtiene que existe una correlación positiva fuerte entre el gobierno electrónico y la reducción de tiempos, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $R_{xy} = 0.867$  y un nivel de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ . Tal como Esparza (2013), concluye en su investigación: “Después de la implementación de las acciones de mejora establecidas en el proceso de simplificación para la eliminación de trámites y automatización de los procedimientos, se logrará reducir el tiempo en un 55.63% con respecto al tiempo actual que toma la realización de cada trámite”.

Así mismo cuando se les hizo la pregunta a los 72 trabajadores de la municipalidad de Sihuas: ¿La automatización de procesos ayuda a reducir los tiempos de respuesta a los usuarios en la municipalidad? El 42% respondió estar en desacuerdo, es porque el gobierno electrónico no está bien implementado en la municipalidad, es decir, no hay procesos automatizados al servicio de los ciudadanos, ¿La municipalidad permite realizar trámites completos a través de sus plataformas virtuales? El 60% respondió estar totalmente en desacuerdo y el 40% en desacuerdo, razón por la cual no se reducen los tiempos aún. Ello significa que la implementación de un gobierno electrónico efectivo reduce el tiempo de tramitación de las solicitudes de los ciudadanos.

Para el cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Sihuas – Ancash. Se obtuvo que existe una correlación positiva fuerte entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de:  $R_{xy} = 0.816$  y un nivel de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ .

Para tener una buena calidad del servicio en un gobierno electrónico, es necesario analizar dos puntos importantes, como son las capacidades de los recursos humanos, así como la infraestructura y equipos óptimos. Para ello los 72 trabajadores, en la pregunta: ¿Considera contar con las habilidades necesarias para atender quejas o reclamos de los usuarios? El 46% respondió estar en desacuerdo y el 36% indeciso. ¿La municipalidad mantiene su infraestructura y herramientas adecuadas para atender de forma idónea al usuario? El 42% respondió estar en desacuerdo y el 36% totalmente en desacuerdo.

Esto demuestra que los trabajadores, sobre todo los de atención a los ciudadanos, no cuentan con las habilidades y capacidades necesarias, es decir, no están siendo capacitados para brindar una atención excelente, ¿Usted recibe capacitaciones constantes sobre el uso correcto de las TICs y sus actualizaciones? El 63% respondió estar totalmente en desacuerdo. Así mismo la municipalidad no cuenta con la infraestructura y equipo tecnológico adecuado para brindar un servicio de calidad. Esto se debe a que el gobierno electrónico no ha sido implementado de manera óptima en todos sus niveles. ¿La municipalidad invierte el presupuesto en programas informáticos, equipos e infraestructura que permita lograr los objetivos del plan de gobierno electrónico? El 63% respondió estar en desacuerdo.

Cabe recalcar, que siendo la calidad del servicio una dimensión de la simplificación administrativa, esta resulta de gran importancia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, tal como Castillo (2022), menciona en su investigación: “La simplificación administrativa al hacer más sencillos los procedimientos administrativos, alcanza una calidad de servicio satisfaciendo la necesidad de los administrados mediante una atención rápida con las garantías ofrecidas por la misma entidad”. A lo cual Delgado y Vásquez (2021), concluyeron que: “La simplificación administrativa afecta de forma directa y significativa en la satisfacción del usuario ( $r = 0.865$ )”.

Los resultados demuestran que, si el gobierno electrónico se implementara de forma eficiente y efectiva, se podría lograr una simplificación administrativa, la cual se traduce en un servicio de mejor calidad con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

## Métodos y Métricas para Evaluar el Éxito del Gobierno Electrónico en Sihuas

Para evaluar el éxito del gobierno electrónico en Sihuas, es fundamental implementar métodos y métricas efectivas que puedan medir diferentes aspectos del impacto y la eficacia de las iniciativas digitales. Aquí se proponen algunos métodos y métricas clave:

### Métodos para Evaluar el Éxito del Gobierno Electrónico en Sihuas

1. **Encuestas de Satisfacción Ciudadana:** Realizar encuestas regulares entre los ciudadanos de Sihuas para evaluar su satisfacción con los servicios electrónicos ofrecidos. Las preguntas deben abordar la facilidad de uso de las plataformas digitales, la eficiencia en el procesamiento de trámites y la percepción sobre la transparencia y la participación ciudadana facilitadas por el gobierno electrónico.
2. **Análisis de Uso y Adopción de Plataformas Digitales:** Seguir de cerca las métricas de uso de las plataformas electrónicas, como el número de registros en línea, pagos de impuestos realizados por medios electrónicos, y solicitudes de servicios digitales procesadas. Estos datos pueden proporcionar una indicación clara de la aceptación y adopción de las tecnologías digitales por parte de la población.
3. **Evaluación de la Eficiencia Administrativa:** Comparar los tiempos de procesamiento antes y después de la implementación del gobierno electrónico para determinar mejoras en la eficiencia administrativa. Se pueden medir métricas como el tiempo promedio de respuesta a solicitudes ciudadanas y la reducción en los costos operativos asociados con la gestión de trámites en papel.
4. **Índices de Transparencia y Accesibilidad de la Información:** Desarrollar índices que evalúen la transparencia de la información pública y la accesibilidad de los datos a través de los portales electrónicos de la municipalidad. Esto incluye la disponibilidad de informes financieros, planes de desarrollo municipal y registros de decisiones administrativas.

### Métricas para Evaluar el Éxito del Gobierno Electrónico

1. **Tasa de Adopción de Servicios Electrónicos:** Medir el porcentaje de la población que utiliza activamente los servicios electrónicos ofrecidos por la municipalidad, como el pago de impuestos en línea, solicitud de certificados o licencias digitales.
2. **Índice de Satisfacción del Ciudadano:** Establecer un índice de satisfacción del ciudadano basado en las respuestas de las encuestas de satisfacción, donde se evalúe la percepción general de los ciudadanos sobre la calidad y conveniencia de los servicios electrónicos.
3. **Reducción de Tiempos y Costos Administrativos:** Cuantificar la disminución en los tiempos de procesamiento y los costos asociados con la gestión de trámites administrativos gracias a la implementación del gobierno electrónico.
4. **Nivel de Participación Ciudadana:** Evaluar el aumento en la participación ciudadana en procesos de consulta pública y debates sobre políticas locales a través de plataformas digitales. Esto puede medirse mediante el número de contribuciones ciudadanas y la diversidad de temas discutidos.
5. **Eficiencia en la Gestión de Recursos:** Analizar la eficiencia en la asignación y uso de recursos municipales, utilizando métricas como la optimización en la planificación y ejecución de proyectos derivada de la implementación del gobierno electrónico.

Implementar estos métodos y métricas no solo permitirá una evaluación precisa del éxito del gobierno electrónico en Sihuas, sino que también proporcionará datos fundamentales para la mejora continua y la adaptación de las estrategias digitales a las necesidades cambiantes de la comunidad local.

## CAPÍTULO IV

# ASPECTOS FINALES DE LA INVESTIGACIÓN: EFICIENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio sobre la correlación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas, ubicada en Ancash, durante el año 2022.

El análisis realizado ha revelado una correlación positiva muy fuerte entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Esto implica que las mejoras en las plataformas y servicios de gobierno electrónico conducen a una simplificación proporcional de los procesos administrativos. Los resultados obtenidos indican que, al optimizar y fortalecer el gobierno electrónico, se reduce significativamente la cantidad de trámites y requisitos, facilitando así la gestión municipal y mejorando la experiencia de los ciudadanos.

Específicamente, se ha determinado que el coeficiente de correlación ( $R_{xy}$ ) es de 0.784, con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , lo que confirma la robustez de la relación entre ambas variables. Este hallazgo es de gran relevancia para la administración pública local, ya que subraya la importancia de invertir en tecnologías digitales y en la mejora continua de los servicios electrónicos para lograr una gestión más eficiente y transparente.

En las siguientes secciones, se detallarán las recomendaciones prácticas y estratégicas que se derivan de estos hallazgos, orientadas a potenciar aún más el gobierno electrónico y, por ende,

a simplificar los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Sihuas. Estas recomendaciones están diseñadas para ser implementadas de manera efectiva y sostenible, garantizando beneficios a largo plazo tanto para la administración municipal como para los ciudadanos a quienes sirve.

En el año 2022, en la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash, se encontró que el uso del gobierno electrónico no solo ayudó a reducir costos, sino que lo hizo de manera considerable. Con un coeficiente de 0.745 y un nivel de significancia de 0.000, quedó claro que la implementación de tecnologías digitales estaba ahorrando dinero al municipio.

Pero eso no es todo. También se descubrió que el gobierno electrónico tenía una relación aún más fuerte con la reducción de tiempos. En otras palabras, los procesos se volvieron mucho más rápidos gracias a estas herramientas digitales. Este impacto se reflejó en un coeficiente de 0.867 y el mismo alto nivel de significancia de 0.000, lo que confirma que los beneficios eran palpables y notables en el día a día de la administración municipal.

Así que, la digitalización no solo estaba haciendo las cosas más baratas, sino también mucho más rápidas, lo que es una excelente noticia para los ciudadanos y los funcionarios de Sihuas.

En la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash, durante el 2022, se observó algo muy interesante: el gobierno electrónico y la calidad del servicio parecían estar caminando de la mano. Es decir, había una conexión bastante fuerte entre ambos. Para ponerlo en números, el coeficiente de correlación fue de 0.816, lo que en términos simples significa que cuando una cosa mejoraba, la otra también lo hacía. Además, esta relación no fue por pura casualidad, ya que el nivel de significancia fue de 0.000, lo que indica que estos resultados son bastante confiables y no producto del azar.

Es altamente recomendable que el sitio web de la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash, migre a la moderna plataforma del Estado conocida como Gob.pe. Hacer esto no solo les permitirá cumplir con los lineamientos de modernización del Estado, sino que también les dará la ventaja de mantener toda su información siempre actualizada y en un solo lugar. ¡Imagina lo conveniente que sería poder realizar ciertos trámites y servicios completamente en línea! Esto

significaría menos colas y menos papeleo, haciendo la vida más fácil tanto para los ciudadanos como para los empleados municipales.

Además, sería una excelente idea que dentro del plan de gobierno de la Municipalidad Provincial de Sihuas se considere aumentar el presupuesto destinado a la inversión en equipos y programas informáticos. Con mejores herramientas tecnológicas, los funcionarios podrán brindar un servicio de mayor calidad a los ciudadanos. Con tecnología de punta y un sistema en línea eficiente, la municipalidad podrá atender las necesidades de la comunidad de manera más rápida y efectiva. ¡Es una inversión que sin duda vale la pena!

Se van a ofrecer capacitaciones a los empleados de la Municipalidad Provincial de Sihuas en Áncash para que puedan manejar mejor las actualizaciones de las plataformas que ya están usando, así como las nuevas herramientas o sistemas que se implementen. Esto ayudará a mejorar la atención al ciudadano.

Además, se propone realizar estudios de satisfacción de los usuarios cada seis meses. Esto permitirá evaluar cómo van los avances en la implementación del gobierno electrónico y cómo está impactando la simplificación de los trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Sihuas.

Es preciso asegurarse que los empleados estén bien preparados para usar la tecnología de la mejor manera posible y que los ciudadanos sientan una mejora real en la atención y los servicios que reciben. Sería una buena idea llevar a cabo campañas informativas para que las personas y las entidades estén al tanto de los trámites y servicios que pueden hacer en línea. Así, podrían aprovechar todos los beneficios de usar estos medios digitales. Además, se debería implementar una política pública que mejore el acceso y la calidad del internet, permitiendo a los usuarios navegar sin problemas y realizar sus trámites y consultas en el sitio web de la Municipalidad Provincial de Sihuas, en Ancash.

Imagina tener toda la información al alcance de un clic, sin tener que hacer largas filas o desplazarte hasta las oficinas. Así, el proceso sería mucho más rápido y cómodo. La clave está en

informar bien a la gente sobre todas estas ventajas y verificar que tengan una buena conexión a internet para poder aprovecharlas al máximo.

## Futuro del Gobierno Electrónico

El futuro del gobierno electrónico en Sihuas promete seguir evolucionando con la rápida adopción de tecnologías emergentes y el continuo avance hacia una administración más digitalizada y centrada en el ciudadano. A medida que la provincia de Sihuas busca consolidar y expandir sus iniciativas digitales, es crucial considerar las siguientes tendencias y desarrollos futuros:

1. **Inteligencia Artificial (IA) y Automatización:** La integración de inteligencia artificial en los sistemas gubernamentales podría revolucionar la prestación de servicios públicos. Desde asistentes virtuales para la atención al cliente hasta sistemas predictivos para la planificación urbana, la IA promete mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones en Sihuas.
2. **Internet de las Cosas (IoT) para la Gestión Urbana:** La implementación de sensores y dispositivos IoT podría optimizar la gestión de recursos municipales, como la recolección de residuos, el monitoreo de la calidad del aire y la gestión del tráfico. Estos datos en tiempo real pueden mejorar la respuesta a emergencias y la planificación urbana sostenible.
3. **Blockchain para la Transparencia y la Seguridad:** La tecnología blockchain ofrece soluciones robustas para mejorar la transparencia en la gestión de datos y la seguridad en las transacciones digitales. En Sihuas, podría aplicarse en la gestión de registros civiles, la trazabilidad de fondos públicos y la autenticación de documentos oficiales.
4. **Realidad Aumentada (AR) y Realidad Virtual (VR) para la Participación Ciudadana:** Estas tecnologías pueden proporcionar experiencias inmersivas que faciliten la participación ciudadana en procesos de consulta y planificación urbana. Permitirían a los residentes visualizar proyectos futuros y proporcionar retroalimentación de manera más interactiva.

5. **Ciberseguridad Reforzada y Protección de Datos:** Con el aumento de las amenazas cibernéticas, es crucial que Sihuas invierta en robustas estrategias de ciberseguridad para proteger la privacidad de los datos de los ciudadanos y garantizar la integridad de los sistemas digitales del gobierno.
6. **Inclusión Digital y Accesibilidad Universal:** Es fundamental asegurar que todos los ciudadanos, incluidos aquellos en áreas rurales y con discapacidades, puedan beneficiarse equitativamente de los servicios electrónicos. Esto requerirá esfuerzos continuos para mejorar la infraestructura digital y proporcionar capacitación en competencias digitales.
7. **Colaboración Interinstitucional y Cooperación Internacional:** Fomentar alianzas entre diferentes niveles de gobierno y colaborar con organizaciones internacionales puede facilitar el intercambio de mejores prácticas y recursos para la implementación efectiva del gobierno electrónico en Sihuas.

El futuro del gobierno electrónico en Sihuas se caracteriza por un enfoque centrado en la innovación tecnológica y la mejora continua de los servicios públicos. Al adoptar estas tendencias emergentes y anticiparse a los desafíos futuros, Sihuas puede seguir avanzando hacia una administración más eficiente, transparente y participativa, beneficiando así a todos los ciudadanos de la provincia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albano, S., Sportorno, M., Perez, A., Santero, M., Sassone, M., Martín, S., & Rocatti, S. (2008). *Los procesos y procedimientos administrativos*. Rosario: Universidad Nacional de Rosario.
- Apolitical. (13 de Agosto de 2018). *Mapped: los mejores gobiernos digitales del mundo*. Obtenido de <https://apolitical.co/solution-articles/es/mapeado-los-mejores-gobiernos-digitales-del-mundo>
- Araya, R., & Porrua, M. (2004). *América Latina Puntogob: Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Chile: FLACSO-Chile. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/47292.pdf>
- Armas, R., & Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, . Contribuciones a las ciencias sociales, 32.
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/>
- Bunge, M. (2017). *El planteamiento científico*. Revista Cubana de Salud Pública, 43(3). Obtenido de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1001/906>
- Calderón, J. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66800>
- Castillo, J. (2022). *Simplificación administrativa para calidad de servicio en una entidad pública, Amazonas*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93008>

- Centro de Investigación Parlamentaria. (2005). *Simplificación administrativa: Enfoques y líneas de trabajo en materia legislativa*. Lima: CIP.
- Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_Is.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Córdova A.A (2023). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Sihuas, Áncash – 2023*. Trujillo: Universidad Católica de Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.14520/5821>
- Diario El Peruano (2018). *Decreto Legislativo 1246*. Decreto legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Delgado, J., & Vásquez, M. (2021). *Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Jaén – 2021*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79538>
- Esparza, C. (2013). *La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Fernández, R. (2019). *Hacia la simplificación y la transparencia en materia procedimental: Las nuevas modalidades del procedimiento abierto*. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Revista Gabilex N° Extraordinario, España. Recuperado de: <http://gabilex.castillalamancha.es/>
- Ferney, L., & Gallo, W. (2019). *De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria*. Bogotá: Círculo de Derecho Administrativo.

- Florian, E. (2018). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Diario Gestión. (06 de Abril de 2016). *El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú*. Diario Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/>
- Gobierno Regional de Áncash. (2018). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico*. Huaraz: Resolución Ejecutiva Regional N° 0259-2018-GRA-GR/p. Obtenido de [https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=10129yid\\_tema=5yver=#.YpbUJqjMJPZ](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10129yid_tema=5yver=#.YpbUJqjMJPZ)
- Guzman, Z. (2021). *Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac – 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70578/Guzman\\_PZM-SD.pdf?sequence=8yisAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70578/Guzman_PZM-SD.pdf?sequence=8yisAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente* (Vol. 1). Huancayo: Universidad Continental, Fondo Editorial. Obtenido de <https://fondoeditorial.continental.edu.pe/gobierno-electronico-hacia-una-tecnologia-humana-democratica-y-transparente/>
- Jiménez, S. (08 de Julio de 2019). *E-Gobierno en Dinamarca. La diferencia entre decir y hacer*. Obtenido de Sergio Giménez: Analítica Pública: <https://sergiojimenez.net/egobierno-en-dinamarca-la-diferencia-entre-decir-y-hacer/>

- Lerner, M. (10 de Marzo de 2020). *Calidad de servicio: Factor clave de competitividad*. Obtenido de Universidad Católica San Pablo: <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>
- Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78956/Loaiza\\_RBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78956/Loaiza_RBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna, L., Gil, J., & Sandoval, R. (2015). *Avances y retos del gobierno digital en México* (Primera ed.). México: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/41353>
- Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/>
- Maraví, M. (2000). *La simplificación administrativa: Un asunto complejo*. THEMIS 40, 289-299. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303>
- McKinsey & Company. (28 de Junio de 2019). *Definición de una estrategia de nube pública: una entrevista con Michael Ørnø, de Statens IT de Dinamarca*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/defining-a-public-cloud-strategy-an-interview-with-michael-orno-of-denmarks-statens-it>
- Ministerio de Salud (1989). *Ley de simplificación administrativa y su reglamento*. Obtenido de Plataforma Única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/353296-ley-de-simplificacion-administrativa-y-su-reglamento>

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). *Marco de Interpolaridad*.  
Obtenido de Arquitectura TI Colombia:  
<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8117.html>
- Molina, P. (2016). *Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales*. Revista digital CEMCI(30), Granada.
- Montenegro, F. (2017). *Implementación del procedimiento administrativo electrónico en el Perú*. Trujillo:  
Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de  
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7702>
- Montero, J., Arias, M., & Pelegrín, J. (2019) *Automatización, Digitalización y Robotización: Definición y protagonismo en la RSC del IBEX 35*. XXXIII AEDEM Annual Meeting. Sevilla. Obtenido de:  
[https://www.researchgate.net/publication/335684988\\_Automatizacion\\_Digitalizacion\\_y\\_Robotizacion\\_Definicion\\_y\\_protagonismo\\_en\\_la\\_RSC\\_del\\_IBEX\\_35](https://www.researchgate.net/publication/335684988_Automatizacion_Digitalizacion_y_Robotizacion_Definicion_y_protagonismo_en_la_RSC_del_IBEX_35)
- Mundial, B. (19 de 05 de 2015). *E-Goberment*. Obtenido de The World Bank:  
<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
- Muro, L. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55591>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública* (Vol. 73). Santiago de Chile:  
Naciones Unidas. Obtenido de  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)
- OEA. (Obtenido 29 de 09 del 2022). Organización Estados Americanos: *Más derechos para más gente*.  
Obtenido de

[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp#:~:text=El%20concepto%20'gobierno%20electr%C3%B3nico'%20se,de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20e](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp#:~:text=El%20concepto%20'gobierno%20electr%C3%B3nico'%20se,de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20e)

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (16 de 05 de 2022). Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/definitionsandconcepts.htm>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2002). *Reviewing the ICT sector definition: Issues for discussion*. Estocolmo: Organisation de Coopération et de Développement Economiques. Obtenido de <http://www.oecd.org/dataoecd/3/8/20627293.pdf>

Organización de las Naciones Unidad. (2020). *Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico*. Obtenido de UN E-Government Knowledgebase: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

Perales, F. (2017). *La Simplificación Administrativa: una herramienta de la Mejora Regulatoria para la eficiencia gubernamental*. Obtenida de: <https://www.smartreg.pe/es/publica/item/55-la-simplificacion-administrativa-una-herramienta-de-la-mejora-regulatoria-para-la-eficiencia-gubernamental>

Porrúa, M. (14 de Febrero de 2019). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*. Obtenido de GoberArte - Ideas Innovadoras para mejores gobiernos. Obtenida de: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

Rivera, M. (2020). *Obstáculos al surgimiento empresarial: Reducción de trámites como fomento a la creación de MiPYMEs en el mundo*. Colombia: Universidad de los Andes. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/48829>

Rodríguez, E. (2013). *Guía para la Racionalización de Trámites*. Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de: [https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240\\_Guia\\_Racionalizacion.pdf](https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Racionalizacion.pdf)

- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba\\_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas, R. (2020). *La simplificación administrativa y la gestión institucional del Gobierno Regional de Ancash, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53471>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *¿Qué es la Modernización de la Gestión Pública?* Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía*. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/?s=simplificacion+administrativa>
- Silva, E. Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. Rev. Hacedor. Julio –diciembre 2020. Vol. 4/ N° 2, pp. 69-82. Obtenido de: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491/2091>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco 2016*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/>

- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. un estudio de caso*. Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2993>
- Tricas, F. (2007). *Gobierno electrónico: Servicios públicos y participación ciudadana*. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2880511>
- Vargas, C. (2011). *El Gobierno Electrónico o E-Gobierno*. UNI-PLURI/VERSIDAD , vol.11(01), 16. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Vega, Y. (2018). Simplificación de requisitos para disminuir el tiempo de obtención de la licencia de funcionamiento para actividades económicas en la municipalidad de Carmen de la Legua Reynosos, Callao año 2016. (Tesis de pre grado), Universidad Privada del norte, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13027?show=full>
- Vergaray, L. (2021). *Plan de gobierno electrónico para la Gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro - Tumbes, 2021*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71403>