



Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín

Digital government and administrative simplification in public employees of a municipality in the Junín region

Victor, Zacarías Vallejos ; Carlos Samuel, Borja Mucha ; Doris Isabel, Alvarado Cantorín ; Oscar Lucio, Ninamango Solis

Universidad Peruana Los Andes, Perú.

Resumen

En la presente investigación denominado: "Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la En la presente investigación denominado: "Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín". El objetivo de la investigación fue "establecer la relación que existe entre simplificación administrativa y gobierno digital en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín". La metodología que se utilizó fue el método general, método específico fue el hipotético deductivo, nivel relacional, diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo de investigación básica, la muestra estuvo conformado por 79 empleados públicos de la Municipalidad Provincia de Tarma (Muestreo no probabilístico), el instrumento fue el cuestionario, la técnica la encuesta, prueba estadística de Rho de Spearman y se utilizó el software SPSS, la conclusión general fue que se encontró el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media entre gobierno digital y simplificación administrativa; respaldado por un ($r = 0,661$; y un p valor de 0,000), Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gobierno digital y simplificación administrativa.

Abstract

In this research called: "Digital government and administrative simplification in public employees of a municipality in the Junín region". The objective of the research was "to establish the relationship that exists between administrative simplification and digital government in public employees of a municipality in the Junín region". The methodology used was the general method, the specific method was the hypothetical deductive, relational level, quantitative design, non-experimental cross-sectional, descriptive correlational, type of basic research, the sample was made up of 79 public employees of the Municipality of the Province of Tarma (Non-probability Sampling), the instrument was the questionnaire, the technique was the survey, Spearman's Rho statistical test and the SPSS software was used, the general conclusion was that the Spearman's Rho correlation index was found, where it indicates that it exists a medium positive correlation between digital government and administrative simplification; supported by a ($r = 0,661$; and a p value of 0,000), Given the above, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Digital government and administrative simplification.

Recibido/Received	11-10-2024	Aprobado/Approved	19-12-2024	Publicado/Published	30-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

Introducción

La simplificación administrativa y el gobierno digital son dos componentes cruciales para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos. Aliaga (2022) resalta que la simplificación administrativa busca eliminar barreras y reducir costos innecesarios para la población, mientras que el gobierno digital pretende modernizar la gestión pública a través de tecnologías de la información y la comunicación. En el contexto de la Municipalidad de la Región Junín, estos elementos son esenciales para enfrentar desafíos como la burocracia y la falta de agilidad en los procesos administrativos.

En la República del Perú, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) estima que esta nación ocupa el segundo lugar en América Latina en cuanto a la demora en la culminación y entrega de trámites, con un promedio de respuesta de 8,6 días, superando el promedio de 5,4 días en la región (Indecopi, 2020a, b). La implementación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y el Sistema Único de Trámites (SUT) en más de 500 instituciones públicas en 2021 fue un paso hacia la mejora. Sin embargo, no se han observado mejoras significativas (Secretaría de Gestión Pública, 2021). La persistencia de ineficiencias en la gestión pública subraya la necesidad de un enfoque más efectivo en la simplificación administrativa.

En este contexto, la implementación del gobierno digital se considera una solución viable. La reciente propuesta de la congresista Katy Ugarte, que busca obligar a las entidades públicas a integrar la inteligencia artificial en sus operaciones, ha suscitado un intenso debate (Calderón, 2024). Sin embargo, los críticos sostienen que la gestión pública es un principio fundamental y que la inteligencia artificial debe ser vista como una herramienta que requiere un uso adecuado y una regulación ética. Por ejemplo, Wester Zela, exconsultor en la Presidencia del Consejo de Ministros, enfatiza que el enfoque en la inteligencia artificial debería concentrarse en sectores críticos como educación, salud y agricultura, sugiriendo que su implementación debe ser estratégica y no simplemente obligatoria (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Recientemente, la transformación digital en el sector público ha cobrado gran importancia. Aliaga (2022) propone un Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) que aborde las brechas en el modelo actual de transformación digital del Estado. Este programa enfatiza la necesidad de un enfoque integral que incluya el diseño, implementación y control de estrategias digitales. Por su parte, Ziyadin et al. (2020) identifican las prerrogativas y barreras para la modernización digital del sistema de administración pública, enfatizando la importancia de métodos eficientes para analizar y evaluar la implementación de programas gubernamentales.

Por otro lado, la brecha digital sigue siendo un desafío significativo en Perú, donde más del 50% de la población en la Región Junín se encuentra en los niveles socioeconómicos D y E, lo que dificulta el acceso a las tecnologías de la información (Melgarejo, 2022). Según OSIPTEL (2021), aunque más de 8 millones de hogares peruanos tienen acceso a internet, muchos ciudadanos aún carecen de las habilidades necesarias para utilizar estas tecnologías de manera efectiva. Este desequilibrio limita la efectividad del gobierno digital y la simplificación administrativa.

El análisis de las experiencias locales también es relevante. Avellaneda (2022) estudió la implementación del gobierno digital y la simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte en Huancayo, encontrando una correlación positiva entre ambas variables. Del mismo modo, Davila (2022) investigó la relación entre estas variables en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, destacando la importancia de procesos de simplificación eficientes y tecnologías digitales bien implementadas. Loiza (2022) también encontró una correlación positiva en la Corte Superior de Justicia de Tumbes, subrayando la relevancia de la digitalización para mejorar los procesos judiciales.

La propuesta de simplificación administrativa en Perú se basa en el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que establece el reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión pública (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018). Este decreto busca reducir la burocracia y mejorar

la eficiencia administrativa. La simplificación administrativa es un medio para interrelacionarse con otras comisiones, como la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi, cuyo objetivo principal es identificar y eliminar requisitos redundantes en los procedimientos administrativos (Gamero, 2013).

El Índice de Barreras Burocráticas de Acceso al Mercado destaca las barreras impuestas a nivel local que afectan la reactivación económica (Indecopi - Portal de Transparencia, 2019). Estas barreras no solo incrementan los costos y tiempos de los trámites, sino que también afectan la percepción de la calidad del servicio público. En este sentido, la simplificación administrativa debe estar acompañada de una política pública de gobierno digital que facilite el acceso y la transparencia de los servicios.

El modelo propuesto por Salvador (2002) para el gobierno digital incluye cuatro dimensiones: externa, interna, relacional y promocional. La dimensión externa se centra en la interacción con los ciudadanos y la prestación de servicios a través de plataformas digitales. La dimensión interna se enfoca en la mejora de la eficiencia operativa dentro de las instituciones públicas. La dimensión relacional promueve la colaboración y el intercambio de información entre diferentes entidades. Finalmente, la dimensión promocional busca cerrar la brecha digital y fomentar el uso de tecnologías de la información en la población.

En términos de evaluación y resultados, los estudios de Avellaneda (2022) y Vilca (2023) resaltan la importancia de medir el impacto de las estrategias de gobierno digital en la simplificación administrativa. La implementación no solo debe centrarse en la eficiencia operativa, sino también en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. Para lograr esto, es fundamental realizar capacitaciones continuas y desarrollar una infraestructura tecnológica adecuada que soporte estos sistemas.

Materiales y métodos

En este estudio no experimental, de corte transversal, se aplicó el método hipotético-deductivo, que se caracteriza por ser un enfoque básico o puro con un nivel relacional. La investigación se inició con la observación de un problema en la municipalidad de la provincia de Tarma, seguido de la descripción y análisis de la relación entre este problema y uno de sus síntomas: el gobierno digital. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional (Figura 1), para evaluar si existe una relación entre las variables de gobierno digital y simplificación administrativa.

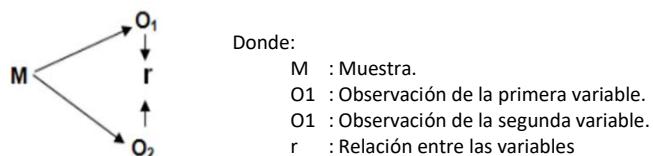


Figura 1. Esquema del diseño de la investigación

El universo y la muestra estuvieron compuestos por un total de 79 colaboradores, que incluyen a 40 de alta jerarquía (gerentes, subgerentes y jefes de oficina) y 39 secretarias y/o asistentas de las jefaturas. Se utilizó un muestreo no probabilístico para la inclusión de los participantes.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta que es la forma de recolectar información de la investigación de las variables de estudio y posteriormente ser procesados y contrastar la hipótesis de estudio; previo solicitud del consentimiento informado.

Instrumento

Se emplearon cuestionarios para la medición de las variables "Gobierno Digital" y "Simplificación Administrativa". El cuestionario de "Gobierno Digital" se compone de 32 ítems, estructurados en cuatro

dimensiones: externa, interna, relacional y promocional. Las respuestas se valoraron mediante una escala Likert de cinco puntos, permitiendo evaluar aspectos como la comunicación digital, la capacitación del personal, la implementación de tecnologías y la accesibilidad de los sistemas digitales.

Por su parte, el cuestionario de "Simplificación Administrativa" consta de 20 ítems, organizados en cuatro dimensiones: procesos de simplificación administrativa, incorporación de tecnologías de información, modelo de atención al ciudadano y fortalecimiento del proceso de simplificación. Al igual que el anterior, se utilizó una escala Likert de cinco puntos para su evaluación. Este instrumento se enfoca en la eficiencia de los trámites, el uso de herramientas digitales y la calidad de la atención al ciudadano.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el presente estudio se procesaron los datos, para posteriormente tabular los resultados en cuadros de frecuencia, interpretación de los gráficos, con la ayuda del software SPSS 26 (Statistical Package for Social Sciences), la prueba estadística que se utilizará será el Rho de Spearman. (Hernández Y Mendoza, 2018).

Aspectos éticos

Este estudio se adhirió rigurosamente a las directrices establecidas en el reglamento de investigación de la Universidad Peruana Los Andes. Asimismo, se obtuvo el consentimiento informado de cada participante y la autorización correspondiente de sus superiores, cumpliendo con los protocolos de seguridad pertinentes.

Resultados

La implementación del "Gobierno Digital" y la "Simplificación Administrativa" en la municipalidad de la región Junín enfrentan retos considerables, reflejada en la percepción predominante sobre el gobierno digital, entre los empleados es de un nivel regular (51,90%), aunque un porcentaje significativo (35,71%) lo evalúa como deficiente, y solo un 11,39% lo considera eficiente (Tabla 1). El análisis de las dimensiones específicas del gobierno digital pone de manifiesto áreas críticas, con valoraciones deficientes en las dimensiones interna (37,97%) y relacional (39,24%). Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer las capacidades internas y optimizar la interacción con otras entidades para mejorar el aprovechamiento de las tecnologías digitales.

En relación con la simplificación administrativa, la situación se presenta aún más desfavorable, ya que un 51,90% de los empleados la califica como deficiente, mientras que solo un 11,39% la considera eficiente. Las dimensiones asociadas a los procesos de simplificación administrativa y al fortalecimiento del proceso de simplificación exhiben altos niveles de deficiencia (50,63% y 56,96%, respectivamente). Esto evidencia que los trámites y procedimientos carecen de la optimización necesaria, requiriendo una intervención sustancial para disminuir la burocracia y elevar la eficiencia administrativa. La incorporación de tecnologías de información y el modelo de atención al ciudadano también demandan mejoras significativas, lo que recalca la importancia de una reforma integral en estos ámbitos.

En el análisis de normalidad de las variables "Gobierno Digital" y "Simplificación Administrativa", se emplearon las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Los resultados de ambas pruebas evidenciaron que las variables no presentan una distribución normal, ya que los valores de significancia (p-valor) obtenidos fueron inferiores al nivel de significancia establecido de 0,05. Concretamente, para la variable "Gobierno Digital", la prueba de Kolmogorov-Smirnov arrojó un estadístico de 0,183 con una significancia de 0,000. De manera similar, para la variable "Simplificación Administrativa", el estadístico de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,170, también con una significancia de 0,000.

La prueba de correlación Rho de Spearman se aplicó para determinar la relación entre las variables "Gobierno Digital" y "Simplificación Administrativa", así como entre las dimensiones específicas de cada variable.

Tabla 1. Valoración del "gobierno digital" y "simplificación administrativa" en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín , 2023

Variable	Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
General		Deficiente	29	35,71
		Regular	41	51,90
		Eficiente	9	11,39
Gobierno Digital	Dimensión Externa	Deficiente	28	35,44
		Regular	42	53,16
		Eficiente	9	11,39
Gobierno Digital	Dimensión Interna	Deficiente	30	37,97
		Regular	38	48,10
		Eficiente	11	13,92
Gobierno Digital	Dimensión Relacional	Deficiente	31	39,24
		Regular	35	44,30
		Eficiente	13	16,46
Gobierno Digital	Dimensión Promocional	Deficiente	29	36,71
		Regular	41	51,90
		Eficiente	9	11,39
Simplificación Administrativa	General	Deficiente	41	51,90
		Regular	29	36,71
		Eficiente	9	11,39
Simplificación Administrativa	Procesos de Simplificación Administrativa	Deficiente	40	50,63
		Regular	30	37,97
		Eficiente	9	11,39
Simplificación Administrativa	Incorporación de las Tecnologías de Información	Deficiente	37	46,84
		Regular	33	41,77
		Eficiente	9	11,39
Simplificación Administrativa	Modelo de Atención al Ciudadano	Deficiente	41	51,90
		Regular	28	35,44
		Eficiente	10	12,66
Simplificación Administrativa	Fortalecimiento del Proceso de Simplificación	Deficiente	45	56,96
		Regular	22	27,85
		Eficiente	12	15,19

Los resultados indicaron una correlación positiva media entre ambas variables generales, con un coeficiente de correlación de 0,661 y un p-valor de 0,000 (Tabla 2). Esto sugiere que a medida que mejora la implementación del gobierno digital, también se observa una mejora en la simplificación administrativa. Además, todas las dimensiones del gobierno digital (externa, interna, relacional y promocional) mostraron correlaciones positivas medias con la simplificación administrativa, lo que resalta la importancia de cada una de estas dimensiones en el proceso de simplificación.

En detalle, la dimensión externa presentó una correlación de 0,617 (Tabla 3), la dimensión interna de 0,652 (Tabla 4), la dimensión relacional de 0,507 (Tabla 5) y la dimensión promocional de 0,674 (Tabla 6), todas con p-valores de 0,000, indicando significancia estadística. Estos resultados respaldan la hipótesis de que la mejora en las dimensiones del gobierno digital está asociada con una simplificación administrativa más eficiente. Esto destaca la necesidad de una implementación integral del gobierno digital, que no solo se enfoque en mejorar la infraestructura tecnológica, sino también en capacitar al personal y promover una cultura de innovación y adaptación tecnológica dentro de las instituciones públicas.

Tabla 2. Correlación entre gestión de mantenimiento y calidad de servicio

Rho de Spearman	Gobierno digital		Gobierno digital	Gobierno digital
Simplificación administrativa		Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
Simplificación administrativa		Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Tabla 3. Correlación entre dimensión externa y simplificación administrativa

Rho de Spearman			Simplificación Administrativa	Simplificación Administrativa
simplificación administrativa		Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
simplificación administrativa		Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Tabla 4. Correlación entre dimensión interna y simplificación administrativa

Rho de Spearman			Mantenimiento Correctivo	Calidad De Servicio
dimensión interna		Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
simplificación administrativa		Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Tabla 5. Correlación entre dimensión relacional y simplificación administrativa

Rho de Spearman			Dimensión Relacional	Dimensión Relacional
Dimensión Relacional		Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
Simplificación administrativa		Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Tabla 6. Correlación entre dimensión promocional y simplificación administrativa

Rho de Spearman			Dimensión Promocional	Dimensión Promocional
Dimensión Promocional		Coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
Simplificación administrativa		Coeficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Discusión

La relación entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín durante el año 2023 reveló una correlación positiva media

significativa entre estas variables, evidenciada por un coeficiente de correlación (r) de 0,661 y un valor p de 0,000 (Davila, 2022). Este hallazgo se alinea con la investigación de Pérez et al. (2016) y de Moreno y Gallo (2019) y de Davila (2022), quienes destacaron la importancia de generar valor público a través de procesos de simplificación administrativa adecuados, respaldados por un liderazgo efectivo y estrategias de gobierno digital implementadas por las autoridades municipales, incluyendo al gerente municipal y la oficina de administración y finanzas. La finalidad de estos esfuerzos radica en ofrecer servicios de calidad, celeridad y transparencia, garantizando la seguridad de la información tanto obtenida como requerida por los usuarios.

La omnicanalidad emerge como un concepto relevante, implicando la implementación de diversos canales de comunicación entre las instituciones públicas y la ciudadanía, basados en principios de usabilidad y disponibilidad móvil (Rodríguez, 2021; Calderón, 2024). El propósito fundamental es facilitar el acceso a todos los servicios públicos a través de plataformas en línea, permitiendo a la población gestionar los trámites requeridos y ofrecidos por las entidades gubernamentales. Este enfoque debe constituir una prioridad para los gobiernos locales, al ser el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía. La integración de herramientas como WhatsApp, Telegram y redes sociales, complementadas con canales tradicionales como el teléfono, correo electrónico y SMS, puede brindar una experiencia de usuario optimizada, similar a los modelos de administración privada (Gamero, 2013). Esta estrategia se relaciona directamente con la variable de simplificación administrativa y sus dimensiones de incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y modelo de atención al ciudadano (Pérez et al., 2016).

La correlación positiva media identificada entre la dimensión externa y el gobierno digital ($r = 0,617$; p-valor = 0,000) concuerda con la investigación de Loaiza (2022). Este estudio resalta la relevancia del uso de las TICs, adaptadas a las necesidades específicas de cada institución, para optimizar los procesos y procedimientos en beneficio de los usuarios. La propuesta de capacitaciones continuas en documentos de gestión y normativa relacionada con el gobierno digital y la simplificación administrativa resulta esencial para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales. Adicionalmente, se considera fundamental el desarrollo de convenios interinstitucionales que permitan obtener información confiable y segura, lo cual redundará en respuestas precisas y oportunas para la población.

La correlación positiva media observada entre la dimensión interna y el gobierno digital ($r = 0,652$; p-valor = 0,000) se relaciona con las investigaciones de Rodríguez (2021) y de Nuñez (2022). Dicho estudio propone la capacitación continua de todos los colaboradores municipales en nuevas tecnologías (TICs), así como la adquisición de recursos tecnológicos necesarios para la implementación de un sistema integral a largo plazo. Estos recursos son fundamentales para incrementar la productividad laboral, y su efectividad debe ser evaluada de manera constante para tomar decisiones informadas sobre la adquisición de software amigable y la realización de actualizaciones periódicas.

La correlación positiva media entre la dimensión relacional y el gobierno digital ($r = 0,507$; p-valor = 0,000) es consistente as investigaciones de Tinoco (2020) y Avellaneda (2022). Esta investigación enfatiza la importancia de la información en la toma de decisiones, particularmente en el sector del transporte, donde las herramientas tecnológicas son cruciales para una comunicación efectiva. Se destaca la necesidad de implementar portales web con información clara y accesible, especialmente para aquellos usuarios que no están familiarizados con el uso de las TICs. Además, Aliaga (2022) subraya que la transformación digital debe ser considerada una herramienta transversal aplicable en todas las áreas de la organización, y no simplemente una estrategia de mejora continua.

La correlación positiva media identificada entre la dimensión promocional y el gobierno digital ($r = 0,674$; p-valor = 0,000) se alinea con las investigaciones de Tinoco (2020) y de Vilca (2023). quienes sugieren la realización de eventos de sensibilización dirigidos a todos los colaboradores de la institución, con el objetivo de resaltar la importancia de brindar información adecuada y oportuna, especialmente en tareas cotidianas como la realización de investigaciones científicas. Adicionalmente, se recomienda que

los estudiantes de posgrado desarrolle nes investigaciones aplicadas y de diseño experimental, con el fin de ofrecer soluciones prácticas y realistas a los problemas del sector educativo relacionados con la simplificación administrativa y el gobierno digital.

Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes.

Conflictos de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

Referencias

- Aliaga, L. (2022). *Transformación digital y gobierno: propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público*. [Tesis de Magíster en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/187915/Transformacion-Digital-y-Gobierno-propuesta-de-programa-de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avellaneda, E. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo - 2022*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99744/Avellaneda_PEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davila, W. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022*. [Tesis de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95262/Davila_PW-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Calderón, M. (2024). Congreso: ¿Se debe obligar a las entidades públicas a usar inteligencia artificial, como propone Katy Ugarte? Diario El Comercio. <https://elcomercio.pe/politica/congreso-se-debe-obligar-a-las-entidades-publicas-a-usar-inteligencia-artificial-como-propone-katy-ugarte-analisis-ia-ai-proyecto-de-ley-servicio-publico-administracion-del-estado-pcm-katy-ugarte-noticia/?ref=ecr>
- Gamero, E. (2013). La simplificación del procedimiento administrativo. *Revista Española de Derecho Administrativo*, 160, 79–126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4559906>
- Indecopi - Portal de transparencia. (2019). Índice de barreras burocráticas de acceso al mercado impuestas a nivel local durante el año 2018. *Indecopi - Portal de Transparencia*. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/213802/Indice+de+Barreras+Burocráticas++2018/1b1f317a-6f04-5073-c9f9-f83c78998364>
- Indecopi. (2020a). El INDECOPÍ recibió 1027 reclamos y reportes relacionados al comercio electrónico a nivel nacional. *Indecopi*. https://www.indecopi.gob.pe/notas-de-prensa-/asset_publisher/A97k3Jaho6e9/content/el-indecopi-recibio-1027-reclamos-y-reportes-relacionados-al-comercio-electronico-a-nivel-nacional?inheritRedirect=false
- Indecopi. (2020b). El INDECOPÍ toma acciones para que municipalidades no impongan barreras burocráticas que afecten la reactivación económica. *Indecopi*. <https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-toma-acciones-para-que-municipalidades-no-impongan-barreras-burocraticas-que-afecten-la-reactivacion-economica>
- Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*. [Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].

Zacarías Vallejos, V., Borja Mucha , C. S., Alvarado Canturín, D. I., & Ninamango Solis, O. L. (2025). Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS23122024.
<https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.131>

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78956/Loaiza_RBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melgarejo, J. (2022). Brecha digital en el Perú: ¿Cómo vamos y qué nos falta para acortarla? *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/tecnologia/brecha-digital-en-el-peru-como-vamos-y-que-nos-falta-para-acortarla-educacion-alfabetizacion-digital-pandemia-que-hacer-futuro-noticia/?ref=ecr>

Moreno, L., & Gallo, W. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de Derecho Administrativo*, 17, 246–271. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>

Mostafa, R. (2022). Estrategia de simplificación administrativa con referencia al caso egipcio. Aplicadas, *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*. <https://www.emerald.com/insight/2632-279X.htm>

Nuñez, Y. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca*. [Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93589/Nu%C3%B1ez_GYP-SD.pdf?sequence=1

OSIPTEL. (2021). OSIPTEL: más de 8 millones de hogares peruanos tienen acceso a internet. *OSIPTEL*. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-mas-de-8-millones-de-hogares-peruanos-tienen-acceso-a-internet/>

Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., & Arroyo, G. (2016). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 5 (9), 2015-2016. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5695399>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM.pdf. *Presidencia Del Consejo de Ministros*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2896834/Resolución_Ministerial_N%20048-2013-PCM.pdf?v=1646844515

Presidencia del Consejo de ministros. (2018). Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM. *Presidencia Del Consejo de Ministros*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6 (11), 163-174. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>

Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*. 18. <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-allá-de-las-modas.html>

Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Simplificación administrativa en el Perú -avances ya genda futura*. Secretaría de Gestión Pública - PCM. <https://biblioteca.inap.gob.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=9007>

Tinoco, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. [Tesis de Magister en Gobierno y Políticas Públicas, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uxternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/973109b0-d766-4dde-8823-b35c8767c5de/content>

Vilca, T. (2023). *Gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo*, Lima, 2022. [Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].

Zacarías Vallejos, V., Borja Mucha , C. S., Alvarado Canturín, D. I., & Ninamango Solis, O. L. (2025). Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS23122024.

<https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.131>

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109926/Vilca_HTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. *E3S Web Of Conferences*, 159, 05003. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>