



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la
información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de
Abancay, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vasquez Pampañaupa, Noemi (ORCID: 0000-0001-7798-1511)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Celestino Vasquez Quispe y
María Asunción Pampañaupa López.

Noemí.

Agradecimiento

Quisiera agradecer la finalización de este informe final a mi familia, por su consejo y ánimo a lo largo de este proceso. Asimismo, al Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por ofrecerme sus valiosos conocimientos y experiencia profesional, en cada una de las fases de la investigación.

Noemí.

Índice de contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	33

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable Simplificación administrativa .	15
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Aplicación de las TIC.....	15
Tabla 3 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Simplificación administrativa	16
Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Aplicación de las TIC	16
Tabla 5 Correlaciones entre las variables Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC.....	18
Tabla 6 Correlaciones entre las dimensiones de Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC.....	18
Tabla 7 Operacionalización de la Simplificación administrativa	34
Tabla 8 Operacionalización de la Aplicación de las TIC.....	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	11

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía anticorrupción de Abancay, 2020.

La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los funcionarios públicos de la Fiscalía anticorrupción de Abancay. La muestra estuvo conformada por 180 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable simplificación administrativa estuvo conformado por 25 ítems y el cuestionario para medir la variable aplicación de las TIC, por 20 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos.

Los resultados de la investigación determinaron que la variable simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable aplicación de las TIC, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.388, con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva, baja.

Palabras clave: *simplificación administrativa, tecnología de la información, burocracia.*

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and modernization of the State. The objective of the investigation was to determine the relationship between administrative simplification and application of information technology and communication in the Abancay Anti-Corruption Prosecutor, 2020.

The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of public officials from the Abancay Anti-Corruption Prosecutor's Office. The sample was made up of 180 workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the administrative simplification variable consisted of 25 items and the questionnaire to measure the ICT application variable, by 20 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data.

The research results determined that the administrative simplification variable is directly and significantly related to the ICT application variable, with a Spearman correlation coefficient of 0.388, with a calculated p_value of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis, concluding that the relationship between the variables is positive low.

Keywords: administrative simplification, information technology, bureaucracy.

I. INTRODUCCIÓN

La inserción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en entidades públicas a nivel mundial, ha provocado relativamente el desarrollo de proyectos de Gobierno electrónico (Cano y Baena 2015; Xavier y Fabricio, 2016) que han conseguido en la generación de sitios web gubernamentales el instrumento estratégico para el cumplimiento de sus metas, es decir, esto ha hecho que el sector público se convierta en testigo del proceso de modificación gubernamental en el adelanto de la tecnología y que se centre hacia la reestructura interna teniendo como referente al ciudadano o futuro cliente para que de esta manera las TIC representen un nuevo elemento para resolver los habituales problemas o controversias entre el gobierno y la ciudadanía (Serna y Ramírez, 2016; AlShatti et ál., 2016).

La mayoría de países y sus administraciones públicas se orientan a brindar un fácil acceso de los ciudadanos a los diversos trámites que realicen, para esto apoyan sus procesos con herramientas tecnológicas para agilizar o reducir el tiempo de dichos procesos, en el caso de Europa, el impulso a una administración pública moderna da inicio a la simplificación administrativa con el uso de documentos electrónicos, con el fin de fomentar a los ciudadanos el acceso a los servicios públicos, y hacer de esta, una administración eficaz y eficiente; aplicando una política de uso de documentos electrónicos y de la aplicabilidad de normas internacionales y buenas prácticas (Pareja *et al.*, 2015). En Latinoamérica, según lo publicado por Diéguez *et al.* (2015) se necesita nuevos métodos y mecanismos sobre procedimientos gubernamentales electrónicos y que conlleve hacia un estado moderno.

El gobierno peruano ha optado por trámites ineficientes de auditorías interinas basadas en un sistema clásico, como el manejo de la información y comunicaciones con el uso de tecnologías, ya que es un componente incluido en el servicio público, donde ejerce el principio de legalidad para implementar analítica de datos, inteligencia artificial y otros recursos en la función pública, aun así, no basta con adecuarse a la evolución de la tecnología, más bien hacerlos efectivos para resolver problemas y elogiar los principios de la actividad administrativa (Díaz, 2017; Núñez, 2018). Con el transcurrir de los años los ciudadanos adoptan nuevas

expectativas por lo que exigen calidad en los servicios que ofrece el Estado mediante sus gobernantes locales y regionales además de la honradez en todos sus aspectos y procesos (Farías, et ál., 2016).

En la fiscalía anticorrupción de Abancay, se evidencia que en los trámites institucionales existen demasiados procedimientos, y es inestable para el progreso de la simplicidad administrativa, se ha experimentado en ocasiones sobre las gestiones administrativas el retraso de los trámites documentarios en lo que refiere a las peticiones de los usuarios, ya que este procedimiento atraviesa varias etapas, en las cuales es necesario la inscripción en diferentes oficinas y aguardar las aprobación de los expertos, acarreando y propiciando a los usuarios a que renuncien a sus requerimientos correspondientes. A menudo, estos pedidos son denegados, plasmando una idea dañada sobre la dirección de servicio, sometiendo de forma indirecta barreras y obstáculos en torno a los trámites solicitados, y que perjudica al usuario.

Por todo ello se planteó como pregunta de investigación lo siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la Simplificación administrativa y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020?, Problemas específicos o secundarios: a) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020?, b) ¿Cuál es la relación entre el costo de los procedimientos y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020?, c) ¿Cuál es la relación entre la mejora continua de procesos y procedimientos y aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020?

La investigación se justifica de la siguiente manera: Teórica, ya que dio a conocer científicamente las causas y razones de la relación entre la simplificación administración y la aplicación de las TIC, y por lo tanto se precisó la importancia de su uso y su aplicación. Para la justificación metodológica se pudo definir que es un estudio de tipo básica, con enfoque cuantitativo, ya que se empleó el uso herramienta (encuesta), mediante los cuales se dio la validación de las hipótesis planteadas por medio de un análisis estadístico. Asimismo, se comprobó la relación entre ambas variables. La justificación práctica estuvo basada por el interés de indagar los conocimientos presentados, demostrar que beneficio recibe la

organización y sus usuarios con el diagnóstico encontrado con la aplicación de los instrumentos, para mejorar o realizar cambios en la organización

La investigación tiene el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la Simplificación administrativa y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020. Los Problemas específicos o secundarios: a) Determinar la relación entre el tiempo de atención y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020, b) Determinar la relación entre el costo de los procedimientos y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020, c) Determinar la relación entre la mejora continua de procesos y procedimientos y aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

Asimismo, se planteó la hipótesis general siguiente: Existe relación significativa entre la Simplificación administrativa y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020. Problemas específicos o secundarios: a) Existe relación significativa entre el tiempo de atención y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020; b) Existe relación significativa entre el costo de los procedimientos y la aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020; c) Existe relación significativa entre la mejora continua de procesos y procedimientos y aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020?

II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes internacionales se tiene la investigación de European Commission (EC, 2019) respecto a los boletines de información del gobierno electrónico, por medio del cual se estima diferentes estrategias y proyectos de actividad gubernamentales digitales decretados por los países que forman la Unión Europea. Concluyendo que los países que hacen uso de las tecnologías en la simplificación administrativa, implementando un equipamiento electrónico, mediante plataformas virtuales, han sistematizado sus procesos haciendo que los trámites documentarios sean más sencillas para todo ciudadano, brindando la confianza de que sus tareas las desempeñen según lo planteado.

En el trabajo presentado por Galva (2018) sobre gobierno electrónico y la corrupción Latinoamérica. Esta investigación, señala que no tiene mucha relación con la percepción actual que tienen los ciudadanos, ya que un 69% expresa que existe mucho desaire de los países latinoamericanos en no cerrar la grieta tecnológica que está relacionado al sistema de telecomunicaciones y solo basándose en el incremento de nuevos servicios en línea. Concluyendo que el nivel alto de transparencia que tiene un país, el nivel de corrupción disminuye.

En la investigación de Cáceres (2017) sobre el desarrollo y las diversas semejanzas del gobierno electrónico en Chile y sus estados que también conforman la Oede. Llegando a la conclusión que dicho país, tuvo como visión crear oportunidades de políticas públicas sobre esta clase de gobierno, existiendo pocos avances y el poco interés sobre el tema. Manifestando su carencia de capacidad en el tema causando que dichas organizaciones que forman a tal país queden paralizadas, pues la inadecuada gestión del gobierno electrónico no está dejando ofrecer una mayor atención al ciudadano, ya que, no se está ayudando el trabajo al estado.

Asimismo, Salavopoulos *et al.* (2016) hace alusión en su análisis sobre la transición digital y gobierno electrónico en el sector público en Alemania y Austria, este estudio indica que tener procesos y servicios de forma tecnológica hace que los procesos administrativos sean simples, rápidos y fáciles de usar, esto los convierten en un gobierno electrónico de calidad, haciendo que mejore la cantidad de servicio que brinda una entidad.

Por su parte Matei & Chesaru (2015) comenta acerca de lo sucedido en Rumania sobre la Simplificación administrativa ante la crisis económica mundial, que ha provocado que sus Estados reduzcan la carga administrativa, a través del aumento de las actividades principalmente en las que se asocian con la inversión y gasto público y en particular en la desburocratización, como esencial respuesta ante la crisis.

En los antecedentes nacionales se encontró la investigación de Rucoba (2020) para determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción. La investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, 35 trabajadores conformaron la muestra. La encuesta fue la técnica utilizada y los cuestionarios los instrumentos. Los resultados demostraron que un 37.14% de la población encuestada indica que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel deficiente y que un 40% indicaron que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular. Asimismo, se demostró que existe una correlación baja significativa bilateral de $p=0,029 < 0,05$, entre las variables.

En la investigación de Vélez (2020) se determinó la incidencia de los documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público, utilizó un diseño no experimental, transversal, correlacional-causal, aplicando como instrumento la encuesta, los resultados evidenciaron que la percepción de documentos electrónicos es regular con un 45.8% y la gestión administrativa es regular con 48.9%. Asimismo, determinó que los documentos electrónicos inciden significativamente en la gestión administrativa del Ministerio Público; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000 el cual es menor a 0,05. Por ello, el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre la otra.

De la misma forma, Letona (2020) en su investigación sobre Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Contraloría General de la República, Lima, 2019, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre sus variables y sus dimensiones. Estudio hipotético deductivo, descriptivo, básica de nivel correlacional, y enfoque cuantitativo. La investigación estuvo conformada con una población de 120 trabajadores. Los resultados evidenciaron que fue posible obtener la percepción de quienes en su día a día manejan el acceso a la información

aplicando la tecnología y otros medios, para dar atención debida a las solicitudes de la ciudadanía, siendo contrastado con las hipótesis según la estadística aplicada a través del coeficiente de correlación Rho Spearman, la misma que arroja una correlación de nivel de 0,650 considerado Positiva Media.

Por su parte, Cabello (2018) en su trabajo investigativo sobre Competencias TIC y gestión administrativa en la Oficina de Procesos Electorales. Investigación básica, cuantitativa, diseño no experimental, para esto se empleo cuestionarios como instrumentos. La muestra estuvo constituida por 81 trabajadores administrativos. Los resultados mostraron una relación significativa muy alta $r_s = 0,853$, $p < 0.05$. Concluye que acorde a sus resultados se evidencia un vínculo representativo y directamente distribuido entre sus variables y a la vez precisar que se puede afirmar de la relación existente entre las aptitudes referidas a las TICs y las referidas a los temas administrativos, teniendo como resultado una relación muy alta y proporcional entre sus variables.

Para Allauca (2017) cuyo objetivo fue conocer si a través del instrumento gobierno electrónico se logra transparencia en la gestión pública. Investigación aplicada; descriptiva, explicativa e inductiva; diseño no experimental. Fueron 135 trabajadores la población y 100 la muestra. Se utilizaron cuestionarios. Los resultados revelaron que el instrumentos gobierno electrónico tuvo un nivel de acuerdo con un 83%. Deduciendo que el gobierno electrónico no perjudica a los procesos directivos, causa confianza en la atención al ciudadano, rapidez en trámites documentarios, y digitalización de los procedimientos gubernamentales.

Las bases teóricas de la variable simplificación administrativa se fundamenta con lo prescrito en el D.S. N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, sobre la simplificación administrativa, el cual define las formalidades de la alta demanda de los procedimientos administrativos, e identificar y eliminar requisitos, reduciendo los tiempos, quejas y sugerencias (D.S. N° 123-2018). Por otra parte la Secretaria de Gestión Pública (2015) publica el manual para una mejor atención a la ciudadanía en las entidades públicas, los cuales indican que la utilización del mismo contribuye en la eficiencia, calidad de los procedimientos y servicios administrativos. La simplificación administrativa en las entidades públicas menciona las medidas

destinadas a hacer más sencilla, fácil o menos complicada el proceder de las mismas (Molina, 2016).

Según Pencco (2018) consiste en eliminar y simplificar las fases del proceso administrativo, como trámites, requisitos con el fin de agilizar la prestación de los servicios públicos o trámites administrativos. Asimismo, Tryter (2016) considera que la simplificación administrativa comprende el fin de eliminar los costos innecesarios y eliminar procesos que interfieran a la gestión de la empresa, siendo importante todas sus acciones permiten orientar y optimizar todas las actividades de las empresas públicas, es así que de acuerdo a un buen proceso de simplificación y uso de un marco normativo que aspira suprimir demandas que se plantean innecesarias que van a favor del ciudadano.

Para Ya (2016) la simplificación administrativa son propuestas y resolución políticas del Estado dirigidas a disminuir las barreras y de los servidores públicos. Según González (2016) expone que la simplificación administrativa se define como un proceso encaminado a la supresión y compactación de los diferentes procesos administrativos. Según Di Mascio *et al.* (2017) son las reducciones de las cargas administrativas, y que la reorganización de los procedimientos sea eficientes y efectivos en la provisión de servicios de calidad a ciudadanos y empresas por igual.

Según Armella (2019) la simplificación administrativa cuando menos le proporciona la realidad del individuo y a las empresas, de igual manera elimina amenazas de corrupción. Para Ntaliani & Costopoulou (2017) es un proceso a través del cual se espera erradicar peticiones y etapas que no son necesarias en los procesos presentados a los usuarios, así como disponer del material, demanda de personal e infraestructuras apropiadas para la atención a los usuarios. Dichos procedimientos ofrecen modelos a las instituciones públicas para eliminar o agilizar estos procesos, dejando uso de una forma estándar. La Simplificación Administrativa según las Oede (2015) como objetivo primordial reducir la burocracia dentro de las entidades y simplificar el servicio prestado a la ciudadanía, y esta se sienta seguro con el tipo de servicio brindado por la entidad.

Por otra parte la simplificación administrativa apunta la necesidad a una mejor organización entre los distintos niveles de Gobierno, con menos burocracia, menos obstáculos, poco tiempo en acceder a las funciones públicas, y mayor

evaluación y capacitación para el personal administrativo; en cuanto a la ciudadanía, es común encontrar una desvinculación con sus deberes cívicos, participación en cuestiones políticas o pago de impuestos (Maravi, 2017). Este comportamiento repercute negativamente en la legitimidad del gobierno, disminuyendo su capacidad para administrar y brindar los servicios públicos de mayor calidad, generando un circuito vicioso que desmejora la satisfacción de los ciudadanos y desgasta más aun el contrato social (Roznyai & Hoffman, 2020). Por su parte, Regonini (2018) precisa que simplificación administrativa busca la ventaja competitiva de la burocracia, a través de sus actividades de manera efectiva, disminuyendo las cargas administrativas. De igual manera, Bueno (2019) indica que la simplificación administrativa está basada en la eliminación de barreras administrativas que perjudican el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales.

Las dimensiones de la variable son: Dimensión Tiempo de atención, se refiere a los plazos de los trámites realizados en las instituciones, asimismo es la adecuada atención que se le brinda al usuario. Dimensión 2: Costos de los procedimientos: es el valor que se le da a cada uno de los elementos que conforman los procedimientos, para ello se debe costear cada uno de los recursos que se necesitan para expedir un servicio solicitado (Lindley, 2016). Para determinar los costos de un procedimiento administrativo se deben incluir todos los costos que estén vinculados para su entrega, los cuales deben ser justos para no afectar a la ciudadanía. Dimensión 3: Mejora continua de procesos y procedimientos, consiste en crear estrategias dentro de las entidades para mejorar la eficiencia y eficacia de las funciones que ofrece a los ciudadanos. Es decir que es la metodología de Simplificación Administrativa donde se establece que el enfoque de mejora continua tiene las siguientes etapas: planear, hacer, verificar y actuar.

El fundamento teórico de la variable aplicación de las TIC se fundamenta de la siguiente manera: Según Sunday & Vera (2018) manifiestan que las TIC son las diferentes formas de comunicación que permiten almacenar, procesar y transmitir datos. Para Ratheeswari (2018) define a las TIC, al desarrollo de las tecnologías que nos brindan información, proceso y canales de comunicación a través de ordenadores, internet, telefonía. Para Wang & Feeney (2016); Majeed & Ayub

(2018) las TIC en el sector público es una maravilla porque su uso en diversos ámbitos de la actividad pública y privada ha provocado el surgimiento del concepto de gobierno electrónico, desarrollando un conjunto de tendencias administrativas, organizacionales e institucionales. Lo que sitúa al gobierno digital como un fenómeno mucho más complejo que las tecnologías en sí mismas (Ruhode, 2016). Para Jones *et al.* (2016); Chen *et al.* (2019) el uso de las TIC en los gobiernos ha hecho que ciertos inconvenientes en las realizaciones tramitarías burocráticas disminuyan considerablemente, haciendo que los usuarios tanto externos como internos estén satisfecho con los procedimientos administrativos.

A las TIC en la administración pública se lo denomina Gobierno Electrónico (GE) es decir que la gestión gubernamental utiliza de forma intensiva y sistemática el internet, para proponer los servicios públicos de forma digital a disposición de los ciudadanos, empresas y organizaciones (Meier, 2017; Góngora y Bernal, 2017). La presencia de las TIC en la esfera pública genera distintos ambientes y suposiciones. La tecnología, es el elemento que propaga nuevos conocimientos, que asombra y forma a la sociedad (Velásquez-Camposano *et al.*, 2016). Las políticas deben estar creadas bajo una idea colectiva y sectorizada, de lo contrario estas se convierten en medios populistas que con el aval de las TIC sólo actualizan los viejos esquemas de toma de decisiones centralizadas y autoritarias (Galazka *et al.*, 2020). Según los estudios de Grande *et al.* (2016); Fazil (2018) las TIC poseen características las cuales son: Inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, calidad, digitalización, influencia, interconexión y diversidad, todas estas juntas acentúan la capacidad de mejora que estas nuevas tecnologías generan.

Las dimensiones de la aplicación de las TIC según Jiménez-Pitre, *et al.* (2017) son: a) Dimensión accesibilidad digital: se refiere a la medida en que un producto, dispositivo, servicio o entorno está disponible y es navegable para todo el personal. Asimismo, la accesibilidad digital, se centra en el acceso a productos, recursos y servicios tecnológicos a través de hardware y software (Kulkarni, 2019). Se entiende como accesibilidad digital a los objetivos logrados por las organizaciones respectivas en cuanto a la implementación de plataformas multilinguaje para el acceso de los usuarios interno y externo a productos y

servicios. Estos objetivos se califican tomando como base una serie de aspectos que tienen en común la viabilidad de las TIC en un medio donde se abre camino la información virtual. b) Dimensión integración digital: se refiere a la búsqueda de metodologías estratégicas para la publicación de políticas a través de las TIC. Es la planificación e identificación de la información y proyección de las diferentes plataformas para acercarse a la población, utilizando los sitios web (Childers, *et al.* 2018). La integración digital, definida en este estudio como la creación de redes de conocimiento internas que sean capaces de articular las relaciones externas entre el Estado y la ciudadanía, las empresas públicas y privadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es básico porque el propósito del estudio es aportar con los conocimientos que se obtendrán de la muestra y el contexto en el que se realiza la investigación según indica Sakyi *et al.* (2020) su finalidad es obtener mayores conocimientos, sin ser diferenciados.

El diseño es no experimental transversal, correlacional. No experimental porque no habrá manipulación de las variables, es de corte transversal o transaccional, ya que las variables en medición se medirán en un solo momento; y, es correlacional, porque este estudio pretenderá conocer de forma descriptiva la relación entre las variables estudiadas (Sakyi, *et al.*, 2020).

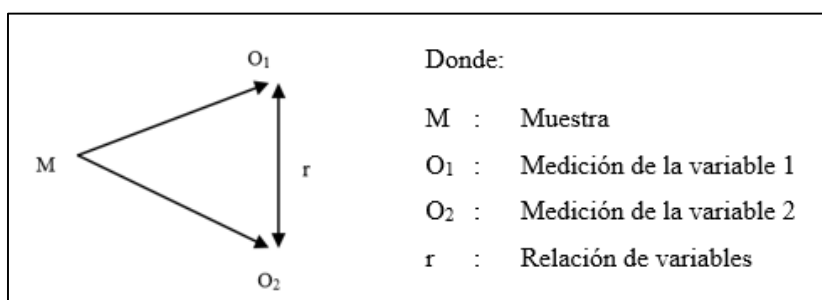


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Variable Simplificación administrativa

Definición conceptual:

Según Tryter (2016) la simplificación administrativa es el proceso cuya finalidad es eliminar costos innecesarios y optimizar las tareas que interfieran en la gestión de la entidad.

Definición operacional

La variable simplificación administrativa se midió aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se descompuso en tres dimensiones y se estableció tres niveles: Básico, Intermedio y Avanzado. Ver anexo 3

Variable Aplicación de las TIC

Definición conceptual

Para Ratheeswari (2018) las TIC son el medio en donde se brindan información, procesos y canales de comunicación a través de ordenadores, internet, telefonía entre otros.

Definición operacional

La variable Aplicación de la TIC se midió aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se descompuso en dos dimensiones y se estableció tres niveles: Bajo, Medio y Alto. Ver anexo 3

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Ventura-León (2017) la población es el conjunto de individuos en los cuales se realiza el estudio de alguna característica o agrupación de elementos de una o varias propiedades que tienen entre sí.

Al respecto la población estuvo compuesta para la presente investigación por 180 funcionarios y servidores públicos de la Fiscalía de Abancay, entre fiscales y asistentes. La muestra es no probabilística, censal constituida por el total de elementos de la población.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

Para Gil (2016) la forma de recolectar información, para ser analizada y traducida mediante un análisis cuantitativo. En el presente estudio se aplicó la encuesta para cada variable.

Instrumentos:

El cuestionario fue el instrumento a aplicarse para la medición de cada variable a través de preguntas estructuradas. Según Gil (2016) se encuentra formado por ítems con la finalidad de registrar diversas percepciones de los elementos de la muestra, se utilizarán dos cuestionarios para la recolección de la información.

Para la medición de la variable Simplificación administrativa se elaboró un cuestionario con 25 ítems en base a la Política de Modernización del Estado (PCM

– SGP, 2015). La variable Aplicación de las TIC será medida mediante un cuestionario basado en el estudio realizado por Jiménez-Pitre, Martelo y Jaimes (2017) y consta de 20 ítems. Ver anexo 4

Validez

La validez de un instrumento se refiere al grado de medición de la variable que se pretende medir (Creswell y Plano, 2018). La validez fue determinado mediante juicio de expertos, quienes emitieron opinión de aplicable al encontrar que los cuestionarios tienen suficiencia. Ver anexo 5

Confiabilidad

Mediante una prueba piloto realizada en 20 trabajadores se determinó la confiabilidad de los instrumentos, resultando que ambos cuestionarios son fiables. Ver anexo 6.

3.5. Procedimiento

Para la recolección de la información se solicitó autorización a la Fiscalía anticorrupción de Abancay para la aplicación de los cuestionarios en los trabajadores de la institución. Asimismo, se informó del propósito de la investigación y su importancia, requiriendo la participación voluntaria de los trabajadores. La recolección de la información se realizó de manera virtual, mediante formularios de Google Drive, enviados a los trabajadores que indicaron su conformidad en participar en el proceso. Las respuestas al cuestionario se almacenaron en una hoja de cálculo de Google Drive, que fue descargada para su análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis se organizó la base de datos recolectada y se procedió a ejecutar el análisis descriptivo, que consistió en el ordenamiento de los datos en categorías de acuerdo a los niveles y rangos establecidos, presentándolos en tabla de frecuencias y gráficos estadísticos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman que midió la correlación entre variables, presentando los resultados en tablas.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos contemplados en el desarrollo del proyecto fueron los criterios de Consentimiento de la entidad, confidencialidad, libre participación y anonimidad. Por otro lado, se respetaron los derechos de autor y de la propiedad intelectual de las fuentes consultadas aplicando las normas APA en las citas y referencias de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Simplificación administrativa distribución de frecuencias de la variable

Nivel	<i>f</i>	%
Básico	14	7.8
Intermedio	37	20.6
Avanzado	129	71.7
Total	180	100.0

En la Tabla 1 se muestran los resultados obtenidos sobre la percepción de los trabajadores del nivel de Simplificación administrativa en la institución donde el 71.7% de los encuestados opina que se ubica en un nivel Avanzado, el 20.6% considera que se ubica en un nivel Intermedio y solo el 7.8% sostiene que se encuentra en un nivel Básico. La mayoría de los trabajadores afirma que el tiempo de atención al usuario es adecuado, al igual que el costo de los procesos y procedimientos y están orientados a la mejora continua.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable Aplicación de las TIC

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	14	7.8
Medio	37	20.6
Alto	129	71.7
Total	180	100.0

En cuanto a la variable Aplicación de las TIC se observa que el 71.7% de los encuestados consideran la aplicación de las TIC en un nivel Alto; el 20.6% en un nivel Medio; y el 7.8% considera que se encuentra en un nivel Bajo. Los datos indican que la mayoría de los trabajadores perciben que la entidad dispone de acceso a medios digitales en un marco de normativas que salvaguarde la información que se gestiona.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Simplificación administrativa

	D1. Tiempo de atención		D2. Costo de los procedimientos		D3. Mejora continua de procesos y procedimientos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Básico	10	5.6	19	10.6	15	8.3
Intermedio	30	16.7	40	22.2	47	26.1
Avanzado	140	77.8	121	67.2	118	65.6
Total	180	100.0	180	100.0	180	100.0

La Tabla 3 muestra que en la Dimensión 1. Tiempo de atención, que el 77.8% de los trabajadores perciben que la entidad ha implementado procesos que permiten una mejor gestión del tiempo de duración de los trámites y documentación. Sin embargo, un 5.6% manifiesta que el tiempo de atención aún debe mejorarse y que se ubica en un nivel Básico. En la Dimensión 2. Costo de los procedimientos, el 67.2% de los trabajadores perciben que los costos incurridos en los procesos implementados son bastante aceptables, ubicando esta dimensión de la simplificación administrativa en un nivel Avanzado. En tanto, el 10% manifiesta que se encuentra en un nivel Básico. En la Dimensión 3. Mejora continua de procesos y procedimientos, el 65.6% de los trabajadores percibe que los procesos implementados en la entidad se ejecutan en términos de eficacia, eficiencia y de calidad, introduciendo esta práctica como un proceso permanente. No obstante, un 8.3% de los trabajadores opinan que en esta dimensión la simplificación administrativa se encuentra en un nivel Básico.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Aplicación de las TIC

	D1. Accesibilidad digital		D2. Integridad digital	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	15	8.3	34	18.9
Medio	51	28.3	98	54.4
Alto	114	63.3	48	26.7
Total	180	100.0	180	100.0

En la Tabla 4, para la Dimensión 1: Accesibilidad digital, el 54.4% de los encuestados consideran que la entidad ha desarrollado actividades de capacitación del personal en el uso de las TIC e incorporándolas en las actividades laborales,

así como el acceso a internet de modo que se fortalezca la práctica del gobierno electrónico. En tanto, el 8.3% opina que se encuentra en un nivel Bajo. En la Dimensión 2: Integridad digital el 54% de los trabajadores percibe que la entidad se encuentra en proceso de implementar las políticas públicas mediante las TIC, la implementación de procesos aplicando TIC, de una plataforma virtual interactiva y de una mayor presencia en redes sociales para favorecer un acercamiento con los usuarios. No obstante, el 18.9% considera que en esta dimensión la aplicación de las TIC aún se encuentra en un nivel Bajo.

4.2. Análisis inferencial

La prueba de hipótesis se realizó en base a los siguientes considerandos:

Aplicación del estadígrafo rho de Spearman para pruebas no paramétricas toda vez que las variables estudiadas son de naturaleza categórica, de escala ordinal.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p_valor > 0.05$ se acepta H_0

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe una relación significativa entre Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

H_1 : Existe una relación significativa entre Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

Tabla 5

Correlaciones entre las variables Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC

		V1. Simplificación administrativa		V2. Aplicación de las TIC	
Rho de Spearman	V1. Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,388**	
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	180	180	
	V2. Aplicación de las TIC	Coeficiente de correlación	,388**	1.000	
Sig. (bilateral)		0.000			
N		180	180		

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

En la Tabla 5 se observa que $p_valor = 0.000 < 0.05$, por tanto, existe una relación significativa entre las variables Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.388$ determina que la relación entre las variables es positiva baja.

Tabla 6

Correlaciones entre las dimensiones de Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC

		D1. Tiempo de atención		D2. Costo de los procedimientos		D3. Mejora continua de procesos y procedimientos		V2. Aplicación de las TIC	
Rho de Spearman	D1. Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,727**	,655**	,333**			
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000		
		N	180	180	180	180			
		D2. Costo de los procedimientos	Coeficiente de correlación	,727**	1.000	,651**	,320**		
	Sig. (bilateral)		0.000		0.000	0.000			
	N		180	180	180	180			
		D3. Mejora continua de procesos y procedimientos	Coeficiente de correlación	,655**	,651**	1.000	,425**		
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000		0.000			
	N		180	180	180	180			
		V2. Aplicación de las TIC	Coeficiente de correlación	,333**	,320**	,425**	1.000		
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000				
	N		180	180	180	180			

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión Tiempo de atención y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión Tiempo de atención y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

En la Tabla 6, el cálculo de los datos arrojó un $p_valor = 0.000 < 0.05$, por tanto, se existe una relación significativa entre la dimensión Tiempo de atención y Aplicación de las TIC. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.333$ determina que la relación entre las variables es positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión Costo de los procedimientos y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

H₂: Existe una relación significativa entre la dimensión Costo de los procedimientos y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

En la Tabla 6, se determinó un $p_valor = 0.000 < 0.05$, por tanto, existe una relación significativa entre la dimensión Costo de los procedimientos y Aplicación de las TIC. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.320$ determina que la relación entre las variables es positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos, y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

H₂: Existe una relación significativa entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos, y Aplicación de las TIC en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020.

En la Tabla 6, se determinó un $p_valor = 0.000 < 0.05$, por tanto, existe una relación significativa entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos, y Aplicación de las TIC. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.425$ determina que la relación entre las variables es positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación en la Tabla 5, en la hipótesis general se observa que existe una relación significativa entre las variables Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC siendo el coeficiente $\rho = 0.388$ determinando que la relación entre las variables es positiva baja. Para los resultado descriptivos en la Tabla 1 se muestran los resultados obtenidos sobre la percepción de los trabajadores del nivel de Simplificación administrativa en la institución donde el 71.7% de los encuestados opina que se ubica en un nivel Avanzado. En cuanto a la variable Aplicación de las TIC se observa que el 71.7% de los encuestados consideran la aplicación de las TIC en un nivel Alto. Los datos muestran que la mayoría de los trabajadores cree que la entidad puede acceder a los medios digitales dentro del marco regulatorio que protege la información regulada.

Esto resultados se asemejan con el trabajo de Rucoba (2020) sobre gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Los resultados demostraron que la población encuestada indica que ambas variables se encuentran en un nivel regular y deficiente. Asimismo se demostró que existe una correlación baja significativa. Asimismo la investigación de la Comisión Europea (2019) sobre gobiernos digitales emitidos por los países que integran la Unión Europea. Concluyeron que los países que utilizan la tecnología en el proceso de simplificar la administración han mejorado la calidad de sus procesos documentarios. En el trabajo de Allauca (2017) quien investigó sobre la transparencia en la gestión pública. Los resultados mostraron que la ciudadanía encuentra un nivel favorable con la rapidez en los trámites documentales y la digitalización de los trámites gubernamentales.

Lo antes mencionado se corroboran con lo dicho por Tryter (2016) quien cree que el propósito de simplificar la gestión administrativa es eliminar costos innecesarios y eliminar procesos que interfieran con la gestión de la empresa, para un proceso de normas y reglamentos, que estén diseñados para suprimir demandas innecesarias que benefician a los ciudadanos.

Comparando con nuestro estudio, los resultados se asemejan, ya que prevalecen los niveles regulares de simplificación administrativa y aplicación de las TIC, donde se les aplicó el estadístico de Spearman con niveles de correlación bajo positivos y destacándose la significancia menor a 0,05.

Es así, que la Simplificación Administrativa y la aplicación de las TIC posee una relación positiva, ya que si se orienta a las instituciones públicas a brindar servicios y trámites administrativos con tecnología a la ciudadanía en el marco de normativas y modelos basados en la calidad asistencial y la colaboración ciudadana, estos estarán más que satisfecho con la rapidez de los tramites.

En la hipótesis específicas 1, en la Tabla 6, se muestra que existe una relación significativa entre la dimensión Tiempo de atención y Aplicación de las TIC. Siendo el coeficiente $\rho = 0.333$ determinando que la relación entre las variables es positiva baja. Asimismo, en la Tabla 3 muestra que en la dimensión el 77.8% de los trabajadores perciben que la entidad ha implementado procesos que permiten una mejor gestión del tiempo de duración de los trámites y documentación.

En relación a la hipótesis 1 se tuvo como resultados el antecedente de estudios de Letona (2020) sobre Gobierno electrónico y participación ciudadana. Los resultados evidenciaron que según la estadística aplicada a través del coeficiente de correlación Rho Spearman, la misma que arroja una correlación positiva media.

Estos se corrobora con lo dicho por Secretaría de Gestión Pública (2015) quien define la dimensión tiempo de atención se refiere a los plazos y términos del tiempo el cual debe ser asumida e implementada a todo nivel de diferencias alguna. Debido a la falta de un reglamento interno continuo, el nivel de implementación de este es bajo ($r_s = 0.377$, $p = 0.000$), por lo que se puede reducir proporcionando nuevas herramientas de tecnología de la información y las comunicaciones para lograr un mejor servicio al cliente, a fin de lograr los procedimientos requeridos y mejorar la calidad del servicio.

En los resultados de la hipótesis específica 2, en la Tabla 6, se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión Costo de los procedimientos y Aplicación de las TIC. Siendo el coeficiente $\rho = 0.320$ determinando que la relación entre las variables es positiva baja. En cuanto a la Dimensión 2. Costo de los procedimientos, el 67.2% de los trabajadores perciben que los costos incurridos en los procesos implementados son bastante aceptables, ubicando esta dimensión de la simplificación administrativa en un nivel Avanzado.

Estos resultados se asemejan al trabajo de Vélez (2020) sobre la incidencia de los documentos electrónicos en la gestión administrativa, los resultados evidenciaron que el trabajo de investigación predominó los niveles regular con 48.9%. Asimismo, se obtuvo un p-value igual a 0,000 el cual es menor a 0,05. Por ello el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre la otra.

Lo dicho anteriormente se corrobora con lo dicho por la Secretaría de Gestión Pública (2015) quien define la dimensión costo de los procedimientos es el valor de cada elemento que conforma el programa, por el cual se debe pagar cada recurso requerido para el servicio solicitado.

En la hipótesis específica 3, en la Tabla 6, se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos, y Aplicación de las TIC. Siendo el coeficiente $\rho = 0.425$ determinando que la relación entre las variables es positiva moderada. En el caso de los resultados descriptivos de la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos, el 65.6% de los trabajadores percibe que los procesos implementados en la entidad se ejecutan en términos de eficacia, eficiencia y de calidad, introduciendo esta práctica como un proceso permanente.

Estos resultados son corroborados por el estudio de Cabello (2018) sobre Competencias TIC y gestión administrativa. Los resultados mostraron una relación significativa muy alta, y también predominó los niveles básico y avanzado. Concluyendo que acorde a sus resultados se evidenció un vínculo representativo y directamente distribuido entre sus variables.

Esta información es confirmada por lo escrito por la Secretaría de Gestión Pública (2015) quienes indican que la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos, consiste en la creación de estrategias dentro de la entidad para incrementar la eficiencia y eficacia de las funciones que brinda a los ciudadanos. En otras palabras, que la metodología de simplificación administrativa tiene las siguientes etapas: planificación, ejecución, verificación y ejecución.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Se determinó una relación significativa entre las variables Simplificación administrativa y Aplicación de las TIC mediante el valor $p=0.000 < 0.05$. El coeficiente rho de Spearman = 0.388 confirmando que la relación es positiva baja.
- Segunda** Se determinó una relación significativa entre la dimensión Tiempo de atención y Aplicación de las TIC mediante el valor $p=0.000 < 0.05$. El coeficiente rho de Spearman = 0.333 confirmando que la relación es positiva baja.
- Tercera** Se determinó una relación significativa entre la dimensión Costo de los procedimientos y Aplicación de las TIC mediante el valor $p=0.000 < 0.05$. El coeficiente rho de Spearman = 0.320 confirmando que la relación es positiva baja.
- Cuarta** Se determinó una relación significativa entre la dimensión Mejora continua de procesos y procedimientos y Aplicación de las TIC mediante el valor $p=0.000 < 0.05$. El coeficiente rho de Spearman = 0.425 confirma que la relación es positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda a los encargados de la institución implementar y promover nuevas instrucciones sobre simplificación administrativa en todos los niveles de gestión aplicando las TIC.
- Segunda** Se sugiere seguir mejorando el tiempo empleado en los procedimientos sin perder la calidad del servicio, es necesario difundir la hoja de ruta de los procesos, requisitos requeridos, tiempo de respuesta y tiempo de atención entre los usuarios. Utilizar nuevas herramientas tecnológicas, que ayudará a mejorar el servicio al cliente y los trabajadores brinden mejores servicios.
- Tercera** Se recomienda a los Directivos y al personal de la institución recurrir con especialistas para que los capaciten y los actualicen en los nuevos procedimientos administrativos, así mejorar sus procesos y procedimientos gestionados en el TUPA de la entidad, para brindar costos diferenciados, lista de precios, cotizaciones entre otros, en beneficio de la ciudadanía.
- Cuarta** Se recomienda capacitar y concientizar al personal de los diferentes niveles de la entidad, en la importancia de la modernización de Estado y la calidad del servicio a brindar a la ciudadanía para la satisfacción de la misma.

REFERENCIAS

- Allauca, J. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Armella, S. (2019). WTO Agreement on Trade Facilitation (TFA): General Rules on Simplification, Harmonization and Modernization of Administrative Procedures. *Global Trade and Customs Journal*, 14(6). <https://kluwerlawonline.com/journalarticle/Global+Trade+and+Customs+Journal/14.6/GTCJ2019029>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista Eonomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) 146-157. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>
- Cabello, L. (2018). *Las Competencias TICs y Gestión administrativa en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21461>
- Cáceres, J. (2017). *Gestión Pública Postmoderna: Aproximación Comparada al Gobierno Electrónico en Chile desde la Perspectiva de la Virtualización Organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad Alberto Hurtado – Chile. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/10605/MGSCaceres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano, J. y J. Baena (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 335-346 (2015). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000273>
- Chen, H. Y., Das, A., y Ivanov, D. (2019). Building resilience and managing post-disruption supply chain recovery: Lessons from the information and communication technology industry. *International Journal of Information Management*, 49, 330-342. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S026840121930670X>

- Childers, C. C., Haley, E., y McMillan, S. (2018). Achieving Strategic Digital Integration: Views from Experienced New York City Advertising Agency Professionals. *Journal of Current Issues & Research in Advertising*, 39(3), 244-265.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10641734.2018.1491435>
- Creswell, J. y Plano, V. (2018). *Designing and conducting. Mixed methods research*. Los Angeles: SAGE. <https://n9.cl/c2k7>
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>
- Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30–45.
<https://doi.org/10.1016/J.ECIN.2017.07.002>
- Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC, Buenos Aires*, 39. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Di Mascio, F., Natalini, A., & Stolfi, F. (2017). The implementation of administrative burden reduction policy: Mechanisms and contexts in the study of Europeanization. *Comparative European Politics*, 15(2), 264-285.
<https://link.springer.com/article/10.1057/cep.2015.16>
- European Commission (EC). (2019). eGovernment factsheets anniversary report. *Europe Direct*, 72.
https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf
- Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., Castillo, P., García, A. y Zanabria, G. (2016). Gobiernos que sirven: Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos.
<https://publications.iadb.org/publications/.../Gobiernos-que-sirven-Innovaciones>

- Fazil, M. (2018). Characteristic of Information and Communication Technology (ICT) Innovation and Its Application (A Descriptive Study in Lhokseumawe City). *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(3). <http://ejournal.ukm.my/mjc/article/view/28008>
- Galazka, A. M., Beynon, M. J., & Edwards, T. (2020). Index of information and communication technology use in labour administration: its need, its pertinence and its potential use. *International Review of Administrative Sciences*, 86(2), 240-260. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852318769142>
- Galva, R.L. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. (Tesis de doctorado). Universidad <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Gil, A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Editorial UNED. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ANrkDAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=t%27C3%A9cnicas+e+instrumentos+seg%27C3%BA+autores&ots=rb3mrSh4yJ&sig=YAwmAbgHRumKA0iLGP2vuXI0w8#v=onepage&q=t%27C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20seg%27C3%BA%20autores&f=false>
- Góngora, G. P. M., & Bernal, W. N. (2017). gestión de tecnología de información para gobiernos inteligentes: un enfoque de arquitectura empresarial. *Gestión*, 38(42), 14-24. http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:-qcN_WAU0fgJ:scholar.google.com/+tecnolog%27C3%ADa+de+informaci%27C3%B3n+y+comunicaci%27C3%B3n+en+sector+p%27C3%BAblico&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2016
- Gonzalez, M. (2016). Administrative Simplification, Planning Permission and Responsible Declaration. *Rev. Juridica Castilla & Leon* 1/, 39, 30. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rvicasle42&div=10&id=&page=>
- Grande, M., Caos, R., & Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: Evolución del concepto y características. *International Journal*

of *Educational Research and Innovation*, 6, 218–230.
<https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>

Jiménez-Pitre, I., Martelo, R. y Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-86.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>

Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. V. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios gerenciales*, 32(138), 4-13.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316000048>

Kulkarni, M. (2019). Digital accessibility: Challenges and opportunities. *IIMB Management Review*, 31(1), 91-98.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0970389617301131>

Letona, V. (2020). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Contraloría General de la República, Lima, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45183>

Ley N.º 27444 - 2001, Ley del procedimiento administrativo General. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810>

Lindley-Russo, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 12(22), 87-151.
<http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>

Majeed, M. T., & Ayub, T. (2018). Information and communication technology (ICT) and economic growth nexus: A comparative global analysis. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 12(2), 443-476.
<https://www.econstor.eu/handle/10419/188352>

Matei, A., & Chesaru, O. M. (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania. *Procedia Economics and*

Finance, 26, 637-642.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115008023?via%3Dihub>

- Marivi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista Ius Et Veritas* (54) 66-99. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>
- Meier, L. (2017). eDemocracy & eGovernment. Etapas hacia la sociedad democrática del conocimiento. Quito, Ecuador: IAEN. <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2018/01/eDemocracy-eGovernment.pdf>
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacionadministrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>.
- Ntaliani, M., & Costopoulou, C. (2017). Reduction of administrative burdens for SMEs. *Administration & Society*, 49(8), 1143-1164. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0095399714558715>
- Núñez, L. L. (2018). Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 7(01), 362-366. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/85>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2015). Implementing Administrative Simplification in OECD countries. Experiences and Challenges, 9. <http://www.oecd.org/mena/governance/37026688.pdf>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco B.; Theobald K. y Martínez, A. (2015). Simplificando Vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos.

Recuperado de: <https://publications.iadb.org/.../Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci3n-con-losservi>

- Penco, M. T. A. (2018). Los riesgos de la simplificaci3n administrativa en algunos subsectores tur3sticos: consecuencias indeseadas de la directiva servicios. *International journal of scientific management and tourism*, 4(2), 7-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6640360>
- Rabaa'i, A., Zogheib, B., AlShatti, A., & Al Jamal , E. (2016). Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait . *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 36. https://www.researchgate.net/publication/325498787_Adoption_of_e-Government_in_Developing_Countries_The_Case_of_the_State_of_Kuwait_1
- Ratheeswari, K. (2018). Information communication technology in education. *Journal of Applied and Advanced Research*, 3(1), S45-S47. http://www.bhu.edu.et/cns/sites/default/files/documents/Information_Communication_Technology_in_Education.pdf
- Regonini, G. (2018). Administrative Simplification between Utopia And Nightmare. Utopian Discourses Across Cultures, 9. Obtenido de Administrative Simplification between Utopia and Nightmare: <https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>
- Rozsnyai, K. F., & Hoffman, I. (2020). New Hungarian Institutions against Administrative Silence: Friends or Foes of the Parties?. *Studia Iuridica Lublinensia*, 29(1). http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ojs-doi-10_17951_sil_2020_29_1_109-127
- Rucoba Reategui, M. S. (2020). Gobierno Electr3nico y Simplificaci3n Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producci3n, Lima-2019. (Tesis de maestr3a). Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ruhode, E. (2016). Gobierno electrónico para el desarrollo: análisis temático de los documentos de política de tecnología de la información y la comunicación de Zimbabwe. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 73(1), 1-15.
- Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., & Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany and Austria. *Capitals Circle Group*, 41. http://globalsustain.org/files/Teaser_CCG%20Market_Report_Digital%20Transformation-Government_Germany_Austriashort.pdf
- Sakyi, KA, Musona, D. y Mweshi, G. (2020). Metodología y métodos de investigación. *Revista de investigación Advances in Social Sciences* , 7 (3), 296-302. <http://116.203.177.230/index.php/ASSRJ/article/view/7993>
- Serna, M. y O. Ramírez, Gobierno abierto y competencias digitales (2016). Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-14. <https://core.ac.uk/download/pdf/45655581.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas*. Lima: El Peruano
- Sunday, C. E., y Vera, C. C. E. (2018). Examining information and communication technology (ICT) adoption in SMEs. *Journal of Enterprise Information Management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEIM-12-2014-0125/full/html>
- Velásquez-Camposano, M. R., Castillo-García, P. G., y Zambrano-Saavedra, M. E. (2016). Planificación estratégica de tecnologías de la información y comunicación. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 560-570. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/283>
- Vélez, D. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público-2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42717>

- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47(1), pp. 8-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- Wang, S., & Feeney, M. K. (2016). Determinants of information and communication technology adoption in municipalities. *The American Review of Public Administration*, 46(3), 292-313. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074014553462>
- Xavier, B. M., & Fabricio, G. V. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127. <https://core.ac.uk/reader/276552200>
- Ya, W. (2016). Planning Management Reform For Administrative Simplification: Guangdong Province Example. *Planners*, (7), 6. http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTotat-GHSI201607006.htm

ANEXOS

Anexo 3. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 7

Operacionalización de la Simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	Niveles y rangos
Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	1 - 7	Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Básico [7-15]	Básico [25-57]
	Recepción de documentación	8- 14		Intermedio [16 – 24]	
	Entrega de documentación			Avanzado [25 – 35]	
Costo de los procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención	15 - 25		Básico [7-15]	Intermedio [58 – 91]
	Nivel de aceptación de los costos que incurre			Intermedio [16 – 24]	Avanzado [92 – 125]
				Avanzado [25 – 35]	
Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficacia	15 - 25		Básico [11-25]	
	Eficiencia			Intermedio [26 – 40]	
	Simplificación			Avanzado [41 – 55]	
	Legitimidad				

Fuente: *Autoría propia. Elaborado en base a la Política de Modernización del Estado*

(Secretaría de Gestión Pública, 2015).

Tabla 8

Operacionalización de la Aplicación de las TIC

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	Niveles y rangos
Accesibilidad digital	Capacitación en el uso de las TIC	1 - 9	Escala ordinal.	Bajo [9-20]	Bajo [20-46]
	Disponibilidad de acceso a internet			Medio [21 – 32]	
Accesibilidad digital	Uso de las TIC en las actividades laborales	10 - 20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto [33 – 45]	Medio [47 – 73]
	Innovación Gobierno electrónico			Bajo [11-25]	Alto [74 – 100]
Integridad digital	Implementación de políticas públicas a través de las TIC	10 - 20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [26 – 40]	Alto [74 – 100]
	Planificación a través de las TIC			Medio [41 – 55]	
	Recursos tecnológicos				
	Plataformas virtuales				
	Redes sociales				

Fuente: *Jiménez-Pitre, Martelo y Jaimes (2017).*

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario de Simplificación administrativa

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la simplificación administrativa en la institución. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecto y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Dimensión 1: Tiempo de atención					
1. En lo posible, brinda una atención oportuna	1	2	3	4	5
2. Cumpló mis actividades en los plazos establecidos	1	2	3	4	5
3. Cumpló verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	1	2	3	4	5
4. Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
5. Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
6. Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	1	2	3	4	5
7. Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Costo de los procedimientos					
8. La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	1	2	3	4	5
9. La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	1	2	3	4	5
10. La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	1	2	3	4	5
11. La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	1	2	3	4	5
12. Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	1	2	3	4	5
13. En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	1	2	3	4	5
14. La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos					
15. Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	1	2	3	4	5
16. Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	1	2	3	4	5
17. Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	1	2	3	4	5
18. Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	1	2	3	4	5
19. Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites	1	2	3	4	5
20. El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	1	2	3	4	5
21. Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	1	2	3	4	5

22. Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	1	2	3	4	5
23. Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	1	2	3	4	5
24. La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	1	2	3	4	5
25. La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	1	2	3	4	5

Fuente: *Autoría propia. Elaborado en base a la Política de Modernización del Estado (Secretaría de Gestión Pública, 2015).*

Cuestionario de Aplicación de las TIC

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la aplicación de las TIC en la institución. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecto y asegúrese de responder a todas las preguntas. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Ítems	1	2	3	4	5
Accesibilidad digital					
1. La formación de los funcionarios públicos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.					
2. Disponer de una red pública de banda ancha les permite a los ciudadanos colombianos interactuar con los servicios que ofrece el Estado.					
3. El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los ciudadanos.					
4. La formación de los funcionarios públicos a través de una red de banda ancha impacta el crecimiento económico del país.					
5. El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación.					
6. La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.					
7. Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.					
8. Colombia dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios públicos.					
9. Selecciona y discrimina la información en Internet.					
Integración digital					
10. Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.					
11. Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.					
12. Planifica la información a través del manejo de las TIC.					
13. Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.					
14. Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.					
15. Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.					
16. Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.					
17. Utiliza las redes sociales para comunicarse con los ciudadanos.					
18. Crea blogs o sube información en la página web para compartir información con los ciudadanos.					
19. Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.					
20. Maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.					

Fuente: *Jiménez-Pitre, Martelo y Jaimes (2017).*

Anexo 5. Certificados de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tiempo de atención							
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	X		X		X		
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	X		X		X		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	X		X		X		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X		X		
	Dimensión 2: Costo de los procedimientos							
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	X		X		X		
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	X		X		X		

11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	X		X		X		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	X		X		X		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	X		X		X		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	X		X		X		
	Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	X		X		X		
18	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X		
19	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X		
20	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	X		X		X		
21	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X		
22	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	X		X		X		

23	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran	X		X		X		
24	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X		
25	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...

Alza Salvatierra Silvia Del Pilar.

DNI: **18110381**

Especialidad del validador:

Investigación científica.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de **Octubre** **2020**
del _____

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE APLICACIÓN DE LAS TIC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Accesibilidad digital							
1	La formación de los funcionarios públicos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.	X		X		X		
2	Disponer de una red pública de banda ancha les permite a los ciudadanos colombianos interactuar con los servicios que ofrece el Estado.	X		X		X		
3	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los ciudadanos.	X		X		X		
4	La formación de los funcionarios públicos a través de una red de banda ancha impacta el crecimiento económico del país.	X		X		X		
5	El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación.	X		X		X		
6	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		
8	Colombia dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios públicos.	X		X		X		
9	Selecciona y discrimina la información en Internet.	X		X		X		
	Integración digital							
10	Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	X		X		X		
11	Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	X		X		X		

12	Planifica la información a través del manejo de las TIC.	X		X		X		
13	Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	X		X		X		
14	Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.	X		X		X		
15	Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	X		X		X		
16	Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	X		X		X		
17	Utiliza las redes sociales para comunicarse con los ciudadanos.	X		X		X		
18	Crea blogs o sube información en la página web para compartir información con los ciudadanos.	X		X		X		
19	Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	X		X		X		
20	Maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...

Alza Salvatierra Silvia Del Pilar.

DNI: 18110381

Especialidad del validador:

Investigación científica.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de **Octubre** **2020**
 del

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tiempo de atención							
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	X		X		X		
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	X		X		X		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	X		X		X		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X		X		
	Dimensión 2: Costo de los procedimientos							
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	X		X		X		
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	X		X		X		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	X		X		X		

12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	X		X		X		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	X		X		X		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	X		X		X		
	Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	X		X		X		
18	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X		
19	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X		
20	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	X		X		X		
21	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X		
22	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites							
23	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE APLICACIÓN DE LAS TIC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Accesibilidad digital							
1	La formación de los funcionarios públicos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.	X		X		X		
2	Disponer de una red pública de banda ancha les permite a los ciudadanos colombianos interactuar con los servicios que ofrece el Estado.	X		X		X		
3	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los ciudadanos.	X		X		X		
4	La formación de los funcionarios públicos a través de una red de banda ancha impacta el crecimiento económico del país.	X		X		X		
5	El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación.	X		X		X		
6	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		
8	Colombia dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios públicos.	X		X		X		
9	Selecciona y discrimina la información en Internet.	X		X		X		
	Integración digital							
10	Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	X		X		X		
11	Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	X		X		X		

12	Planifica la información a través del manejo de las TIC.	X		X		X		
13	Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	X		X		X		
14	Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.	X		X		X		
15	Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	X		X		X		
16	Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	X		X		X		
17	Utiliza las redes sociales para comunicarse con los ciudadanos.	X		X		X		
18	Crea blogs o sube información en la página web para compartir información con los ciudadanos.	X		X		X		
19	Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	X		X		X		
20	Maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...

Vasquez Anamaría Yovana

31037164

Especialidad del validador:

Investigación científica.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de **Octubre** **2020**
del _____

Mag. YOVANA VASQUEZ ANAMARIA.
Psicología Educativa
DNI N° 31037164

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tiempo de atención							
1	En lo posible, brinda una atención oportuna	X		X		X		
2	Cumplo mis actividades en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Cumplo verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos	X		X		X		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
6	Recepciona de manera rápida a las solicitudes de los ciudadanos	X		X		X		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X		X		
	Dimensión 2: Costo de los procedimientos							
8	La entidad cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La entidad dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la entidad	X		X		X		
10	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa	X		X		X		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	X		X		X		

12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos	X		X		X		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos	X		X		X		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal	X		X		X		
	Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
16	Los requisitos para la realización de trámites son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios	X		X		X		
18	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X		
19	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X		
20	Percibe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo	X		X		X		
21	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X		
22	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites							
23	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran							

24	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación							
25	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...

Torres Peña Miguel

DNI: 31031834

Especialidad del validador:

Investigación científica.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de **Octubre** **2020**
del _____

Mag. MIGUEL TORRES PEÑA.

Psicología Educativa

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE APLICACIÓN DE LAS TIC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Accesibilidad digital							
1	La formación de los funcionarios públicos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.	X		X		X		
2	Disponer de una red pública de banda ancha les permite a los ciudadanos colombianos interactuar con los servicios que ofrece el Estado.	X		X		X		
3	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los ciudadanos.	X		X		X		
4	La formación de los funcionarios públicos a través de una red de banda ancha impacta el crecimiento económico del país.	X		X		X		
5	El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación.	X		X		X		
6	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		
8	Colombia dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios públicos.	X		X		X		
9	Selecciona y discrimina la información en Internet.	X		X		X		
	Integración digital							
10	Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	X		X		X		
11	Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	X		X		X		

12	Planifica la información a través del manejo de las TIC.	X		X		X		
13	Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	X		X		X		
14	Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.	X		X		X		
15	Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	X		X		X		
16	Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	X		X		X		
17	Utiliza las redes sociales para comunicarse con los ciudadanos.	X		X		X		
18	Crea blogs o sube información en la página web para compartir información con los ciudadanos.	X		X		X		
19	Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	X		X		X		
20	Maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...

Torres Peña Miguel

DNI: **31031834**

Especialidad del validador:

Investigación científica.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de **Octubre** **2020**
del _____

Mag. MIGUEL TORRES PEÑA.

Psicología Educativa

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del cuestionario de Simplificación administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.955	25
Ítems Dimensión 1	0.942	7
Ítems Dimensión 2	0.840	7
Ítems Dimensión 3	0.850	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	97,80	275,642	,758	,952
P2	97,65	278,555	,895	,951
P3	97,85	283,187	,782	,952
P4	97,65	278,555	,895	,951
P5	97,85	279,187	,921	,951
P6	97,65	278,555	,895	,951
P7	98,15	284,134	,616	,954
P8	98,15	301,503	,140	,958
P9	97,90	279,568	,929	,951
P10	98,00	281,368	,920	,951
P11	98,10	288,411	,568	,954
P12	98,00	282,842	,864	,951
P13	97,65	278,555	,895	,951
P14	98,35	287,503	,514	,955
P15	98,50	284,684	,512	,955
P16	98,40	278,042	,712	,953
P17	98,20	306,274	,027	,958
P18	98,15	301,503	,140	,958
P19	98,05	299,524	,148	,960
P20	97,85	275,292	,695	,953
P21	97,80	275,642	,758	,952
P22	97,90	279,568	,929	,951
P23	98,00	281,368	,920	,951
P24	97,60	278,568	,890	,951
P25	98,00	280,632	,774	,952

Confiabilidad del cuestionario de Aplicación de las TIC

Estadísticas de fiabilidad

Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.982	20
Ítems Dimensión 1	0.913	9
Ítems Dimensión 2	0.991	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	79,95	417,629	,133	,990
P2	78,95	402,261	,641	,983
P3	78,80	381,642	,981	,980
P4	78,80	379,642	,923	,981
P5	78,75	381,882	,966	,980
P6	78,55	399,945	,744	,982
P7	78,95	402,261	,641	,983
P8	79,00	390,000	,849	,981
P9	78,80	381,642	,981	,980
P10	78,75	381,882	,966	,980
P11	78,80	381,642	,981	,980
P12	78,80	379,642	,923	,981
P13	78,75	381,882	,966	,980
P14	78,80	381,642	,981	,980
P15	78,80	381,642	,981	,980
P16	78,80	381,642	,981	,980
P17	78,55	399,945	,744	,982
P18	78,80	381,642	,981	,980
P19	78,80	379,642	,923	,981
P20	78,80	381,642	,981	,980

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **VASQUEZ PAMPAÑAUPA NOEMI**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA**, ha sustentado la tesis titulada:

Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020

Fecha: 19/01/2021

Hora: 12:30 p.m.

JURADOS:



PRESIDENTE:

Dr. CARLOS HUMBERTO FABIAN FALCON

SECRETARIO:

Mtra. DOROTHY LUISA MELENDEZ MOROTE



VOCAL:

Dr. JOHNNY SILVINO ROJAS MORI





El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- **APROBADO POR MAYORÍA**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Se observan algunos errores en la ortografía y sintaxis.
- Se observan algunos errores al redactar en formato APA.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Se recomienda mejorar la ortografía y sintaxis.
- Se recomienda adecuar las referencias, antecedentes y referencias a la norma APA.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Vasquez Pampañaupa Noemi, estudiante de la Escuela de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VASQUEZ PAMPAÑAUPA NOEMI DNI: 43316829 ORCID 0000-0001-7798-1511	Firmado digitalmente por: VVASQUEZPA26 el 12-02- 2021 13:47:55

Código documento Trilce: INV - 0051792