



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y uso de la tecnología de la  
información y la comunicación en la comisaría de Bellavista,  
Abancay, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Roger Escriba Escalante (ORCID: 0000-0002-6195-4743)

**ASESORA:**

Dra. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2021**



### **Dedicatoria**

A mi familia por todo el incondicional apoyo y cariño, que siempre confiaron en mí, brindándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

### **Agradecimiento**

A todos los entrevistados y profesores quienes me brindaron su apoyo, en la culminación de la presente investigación.

## Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción.....	8
II. Marco Teórico.....	11
III. Método de Investigación.....	15
3.1. Tipo de Investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. Resultados.....	18
V. Discusión.....	22
VI. Conclusiones.....	26
VII. Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28
ANEXOS.....	333

## Índice de tablas

Tabla 1. Simplificación administrativa y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la comisaría de Bellavista – Abancay.	18
Tabla 2. Tiempo de atención y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la comisaría de Bellavista – Abancay.	19
Tabla 3. Costo de procedimientos y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la comisaría de Bellavista – Abancay.	20
Tabla 4. Mejora continua de procesos y procedimientos y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la comisaría de Bellavista – Abancay.	21
Tabla 5. Reporte de evidencias psicométricas (confiabilidad) de los instrumentos y componentes reportados en el estudio.	38
Tabla 6. Análisis de contrastación de variables mediante la prueba de bondad de ajuste.	38

## Resumen

La presente investigación titulada tuvo como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaría de Abancay, 2021.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimenta, correlacional y de carácter transversal, la muestra con una distribución no normal, estuvo conformada por 88 efectivos policiales que laboran en la comisaria Bellavista, Abancay; la técnica que se ha utilizado para recoger la datos fue la encuesta y como instrumentos de medición se ha empleado el cuestionario con un total de 45 ítems de las dos variables; los datos recogidos se has procesado en software estadístico SPSS versión 26.

Los resultados reportaron que hubo correlación estadísticamente significativa y con un tamaño del efecto importante ( $r_s = .834^{***}$ ,  $p = <.001$ ;  $r_s^2 = .695$ ). Se concluyó que el uso de las tecnologías de la información genera impacto en la simplificación de procesos administrativos con el fin de beneficiar a los usuarios de la dependencia policial.

Palabras clave: simplificación administrativa, TIC's, comisaría.

## Abstract

The objective of this research titled was to determine the relationship between administrative simplification and the use of information and communication technologies in the Abancay police station, 2021.

The investigation was of a basic type, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design, the sample with a non-normal distribution, consisted of 88 police officers who work in the Bellavista police station, Abancay; The technique used to collect the data was the survey and the questionnaire was used as measurement instruments with a total of 45 items from the two variables; the data collected has been processed in statistical software SPSS version 26.

The results reported that there was a statistically significant correlation and a significant effect size ( $r_s = .834^{***}$ ,  $p = <.001$ ;  $r_s^2 = .695$ ). It was concluded that the use of information technologies generates an impact on the simplification of administrative processes in order to benefit the users of the police unit.

**Keywords:** administrative simplification, ICTs, police station.



## I. Introducción

En el contexto global, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han insertado en las entidades estatales, estas han provocado de manera relativa el auge de proyectos electrónicos del gobierno (Cano y Baena, 2016) los cuales facilitaron la generación de website gubernamentales con el fin de la adecuación de metas, estas mejoras continuas han provocado que haya una optimización en la atención, organización en la atención del usuario y de este modo haya mayor cercanía en la solución problemática (Serna y Ramírez, 2016).

Se busca a nivel globalizado la agilización-reducción de procesos con el fin de dar respuesta eficiente-rápida al usuario (Pareja, et al. 2015); En Latinoamérica, según Diéguez, et al. (2015) manifiesta que se requiere metodología para la optimización de los procedimientos en aras de un estado actual.

El gobierno del Perú optó por un trámite ineficiente de auditoría interina basado en un método tradicional, el uso de la TIC, debido a que ya es un elemento incorporado en la función pública, donde se ejecuta los principios de la legalidad para la implementación de la inteligencia artificial, el análisis de datos y otros recursos. No obstante, no es suficiente la adecuación a la evolución de la tecnología, sino que tengan efectividad para la resolución de dilemas y brindar elogios a los principios de las actividades administrativas (Díaz, 2017). También (Farías, et al. 2016), menciona que, con el transcurso del tiempo, las personas adoptaron nuevas expectativas, por tal motivo exigen que los servicios ofrecidos por el estado sean de calidad a través del gobierno local y regional, asimismo, de la probidad en los procesos y aspectos.

En la comisaría de Bellavista - Abancay, se denota que los trámites que se realizan son extendidos e incómodos, generados por la burocracia presente en las instituciones del estado, provocando interferencias en la documentación para la gestión administrativa de los solicitantes, como se sabe el proceso administrativo debe ser comprobada mediante investigaciones en varias etapas, asimismo, la denuncias realizadas por

diferentes motivos se prolongan demasiado, originando que las personas usuarias muestren desconfianza en el servicio que presta la comisaria o en algunos casos desistan a sus denuncias. Muchas veces, las denuncias son minimizadas, negadas, mostrando una imagen errónea en la gestión institucional, e indirectamente pone trabas y obstáculos en el proceso de solicitud de trámites, dañando los servicios de los usuarios.

El principal problema fue: ¿Hay existencia relacional entre la Simplificación administrativa y el uso de las TIC's en la Comisaria de Bellavista – Abancay - 2021?; específicamente se planteó: ¿Hay existencia relacional en el tiempo de atención y el uso de las TIC's en la Comisaria de Bellavista – Abancay - 2021?, ¿Se relacionan el costo de los procedimientos y el uso de las TIC's en la comisaria de Bellavista – Abancay - 2021?, ¿Existe relación entre la mejora continua de procesos y procedimientos y el uso de las TIC's en la Comisaria de Bellavista – Abancay - 2021?.

El estudio es justificado de la siguiente forma: Teórico, debido a que facilitará identificar las razones de la concordancia entre la simplificación administrativa y el uso de las TICs, y de este modo identificar la relevancia del uso y aplicación. El argumento metodológico se caracteriza por ser un tipo básico de investigación, que utiliza un método cuantitativo, porque se utiliza el método de recolección de datos a través de la encuesta, mediante las cuales se puede verificar la hipótesis propuesta a través del análisis estadístico, el propósito es también verificar la teoría utilizada. Se podrá comprobar la relación entre las dos variables estudiadas. La justificación radica principalmente en el interés de profundizar en el conocimiento, mostrar sentido de utilidad y demostrar los beneficios reconocidos por el diagnóstico descubierto por la organización y sus usuarios luego de aplicar las técnicas para poder mejorar o cambiar la organización.

El propósito fundamental se enfocó en “Determinar la relación entre la Simplificación administrativa y el uso de las TIC's en la comisaria de Bellavista - Abancay -2021”; de forma específica se planteó: “Determinar la relación entre el tiempo de atención y el uso de las TIC's en la comisaria de Bellavista

– Abancay – 2021, “Determinar la relación entre el costo de los procedimientos y el uso de las TIC’s en la Comisaria de Bellavista – Abancay – 2021”, “Determinar la relación entre la mejora continua de procesos - procedimientos y el uso de las TIC’s en la Comisaria de Bellavista – Abancay – 2021”.

Se propuso hipotéticamente: Existe relación entre la Simplificación administrativa y el uso de las TIC’s en la Comisaria de Bellavista - Abancay, 2021. Específicamente se hipotetizó: a) Existe relación entre el tiempo de atención y el uso de las TIC’s en la Comisaria de Bellavista - Abancay, 2021; b) Existe relación entre el costo de los procedimientos y el uso de las TIC’s en la Comisaria de Bellavista - Abancay, 2021; c) ¿Existe relación entre la mejora continua de procesos y procedimientos y el uso de las TIC’s en la Comisaria de Bellavista - Abancay, 2021?

## II. Marco Teórico

En cuanto a revisión extranjera se tiene el estudio de European Commission (EC, 2019), donde anuncia que, por medio de los boletines de información del gobierno electrónico, se evalúa los métodos y proyectos de actividad digital-gubernamental establecidos por la Unión Europea. El análisis compuesto para la gestión de documentación tiene como propósito agilizar los procedimientos en las diferentes etapas que el consultante requiera.

Para Cáceres (2017), en su investigación que lleva como título “Desarrollo del gobierno electrónico de Chile desde el aspecto virtual de la organización”, cuyo objetivo fue definir la diversidad y similitud del gobierno electrónico de Chile, explica como el país apunta a fortalecer las políticas públicas en dicho gobierno, pero ha encontrado retrocesos y desinterés en este tema. Exponer su inadecuación en esta materia ha llevado a la parálisis de las organizaciones que conforman el país, porque la gestión inadecuada del e-gobierno no permite más atención a la ciudadanía, pues esta labor no ha contado con la ayuda del Estado.

También, Salavopoulos, et al. (2016), en su investigación mencionaron que contar con una gestión local más efectiva (apoyada en las TIC's), mejorar la respuesta al ciudadano- usuario; respondiendo satisfactoriamente a las necesidades requeridas.

Matei y Chesaru (2015), Comenta sobre el caso de simplificación administrativa de Rumania en el entorno de la crisis económica mundial. Bajo una presión económica obvia, la UE ha promovido a los estados miembros a reducir las cargas administrativas mediante la expansión de las actividades y los sistemas de adaptación. Legislación, centrada en áreas específicas relacionadas gasto-inversión pública, especialmente la desburocratización, como una respuesta importante a la crisis.

En la revisión nacional se halló lo planteado por Reategui (2020), quien en su estudio sobre gobernabilidad electrónica y simplificación administrativa (n = 35). Como resultados precisó que el 37.1% manifestó que el gobierno transformacional se ubica en un nivel inferior, mientras que el 40% en una

situación regular sobre la simplificación. Se apreció correlación significativa entre ambas variables ( $p = .029$ ).

En la indagación de Veléz (2020), se buscó identificar la relación entre el impacto de la documentación electrónica y la gestión administrativa del Ministerio Público. Los resultados demostraron que los documentos electrónicos que fueron percibidos es regularmente un 45.8% y en cuanto a la gestión administrativa con una regularidad de 48.9%. Se encontró relación estadísticamente significativa entre los constructos contrastados ( $p = <.001$ ).

En el mismo sentido Letona (2020), en su estudio de gobernabilidad electrónica y participación ciudadana; planteó identificar varianza compartida entre las variables. En los resultados se evidenciaron que hubo la posibilidad de obtener la percepción de quienes en su vida cotidiana dominan el acceso a la información haciendo el uso de la tecnología y otras plataformas, para brindar atención oportuna y adecuada a las peticiones de los ciudadanos ( $r_s = .650$ ;  $p = <.05$ ).

Por su parte, Cabello (2018) estudió con respecto a las Competencias TIC's y la gestión administrativa. Investigación básica, cuantitativa-no experimental ( $n = 81$ ). Los resultados mostraron concordancia entre las variables estudiadas ( $r_s = .853^{***}$ ;  $p = <.05$ ).

Para Allauca (2017), cuya finalidad fue conocer la transparencia en la gestión pública mediante el instrumento gobierno electrónico transformacional. La indagación se aplicó de manera descriptiva, explicativa e inductiva; y el diseño fue no experimental. Con una muestra de 100 y una población de 135 trabajadores. Se realizaron el uso de cuestionarios. El resultado evidenció que el instrumento gobierno electrónico obtuvo de acuerdo con un 83%. Deduciendo, los procesos directivos no son perjudicados por el gobierno electrónico, más bien, hay confianza en la atención a los ciudadanos, rapidez-celeridad en el trámite de documentos, y la digitalización del procedimiento gubernamental.

A nivel conceptual la simplificación administrativa, normada por el decreto supremo (123-2018-PCM) busca aligerar procesos administrativos, es decir se disminuye los tramites, canales administrativos con la finalidad de

optimizar los trámites (Molina, 2016); según Pencco (2018) incluye la eliminación y simplificación de diversas etapas de los trámites administrativos, como trámites, requisitos, para agilizar trámites administrativos y la prestación de servicios públicos. De igual forma (Trayter, 2016) incluye la finalidad de eliminar el costo innecesario y suprimir procesos que interfieren con las gestiones de la empresa. Es vital que todas sus acciones permitan la orientación y optimización de todas las actividades de las empresas cotizadas, por lo que de acuerdo a una buena simplificación del proceso y utilizar un marco regulatorio tenga como objetivo suprimir solicitudes innecesarias que beneficien a los ciudadanos (Ya y Gonzáles, 2016).

Según Mascio, et al. (2017) menciona que la reducción de la carga administrativa, y la reorganización del procedimiento sean de manera eficiente y efectivo en la provisión de servicios de calidad a los ciudadanos y a las empresas; así mismo se puede considerar como un proceso regulador de corrupción, eliminando etapas innecesarias, disminuyendo costos y mejorando la efectividad en el actuar frente al usuario.

La factorización del constructo se puede entender desde lo siguiente: Dimensión 1: Tiempo de atención, hace noción a los plazos que se brindan en los trámites en las instituciones. Así mismo, la atención al usuario es adecuada y óptima. Dimensión 2: Costos de los procedimientos: recursos necesarios para brindar un servicio, considerándose todos los factores que demandan pérdida de recursos (Lindley, 2016). Dimensión 3: Mejoramiento continuo de procesos y procedimientos, implica en el desarrollo de mejora en la eficacia- eficiencia (Maravi, 2017).

En cuanto al análisis de las (TICs) se fundamenta de la siguiente manera: se entienden como aquellas formas que permite comunicarse, compartir datos; así mismo son capaces de brindar información a través de móviles, ordenadores, internet, telefónica, entre otros (Ratheeswari y Vera, 2018). Así mismo las TIC's en el uso a nivel gubernamental permite (gobierno-electrónico) desarrollar estrategias institucionales con el fin de disminuir procedimientos burocráticos no necesarios, con el fin de mejorar la relación con el usuario (Wang, 2018).

A la Tecnología de la información y la comunicación en la administración pública se nombra Gobierno Electrónico (GE) quiere decir que la gestión gubernamental hace el uso de manera intensa y sistemática el internet, para dar como propuesta el servicio público de manera digital a la disponibilidad de las personas, de las empresas u organizaciones (Meier, Góngora y Bernal, 2017). La presencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector público genera diferentes ambientes y suposiciones. Asimismo, es un instrumento que propaga saberes nuevos y educa a la ciudadanía o sociedad; se consolidan como formas de reiterado uso, actualizando procedimientos y esquemas para mejorar experiencias (Velásquez, et al. 2018).

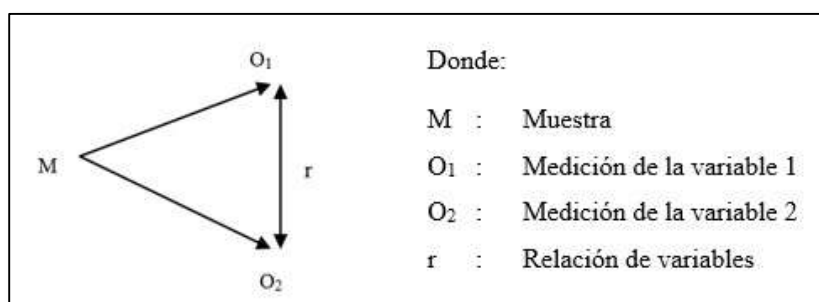
Según Jiménez, Martelo y Jaime (2017, p. 18) las dimensiones de la aplicación de las TIC son los siguientes: a) Dimensión accesibilidad digital: hace referencia a la medición y disponibilidad de un producto, servicio o dispositivo y es navegable para el personal en general. Del mismo modo, esta dimensión, se enfoca en acceder a los recursos productos y al servicio tecnológico mediante software y hardware (Kulkarni, 2019). Estos propósitos se cualifican tomando en cuenta un conjunto de aspectos que poseen ent r e s i la viabilidad de la TIC, donde se abre un camino a la información digital. b) Dimensión integración digital: se busca las metodologías estratégicas para publicar políticas mediante las TICs. Es decir, planificar e identificar la información y proyectar de las distintas plataformas para aproximarse a la población, realizando el uso de los sitios web (Childers et al., 2018)

### III. Método de Investigación

#### 3.1. Tipo de Investigación

Responde al tipo básico, se enmarca dentro de los fundamentos conceptuales de la variable de análisis con el propósito de brindar aporte con los conocimientos que se van a obtener de la muestra y el entorno investigativo. Según Andía (2017), indica que su objetivo es la obtención de conocimientos, sin ser diferenciados.

Tendrá un diseño no experimental-transversal, correlacional; sólo se recogió datos en un espacio-tiempo finito sin alteración-manipulación de datos ya que sólo se pretendió conocer de manera descriptiva el comportamiento entre las variables de estudio (Andía, 2017).



#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Simplificación administrativa

Tryter (2016), menciona que la Simplificación Administrativa es un proceso que tiene como objetivo erradicar costos no necesarios y optimizar las tareas que sean de interferencia en la gestión de la entidad.

La variable simplificación administrativa (ordinal) está compuesto por tres dimensiones y establecidos en tres niveles: básico, intermedio y avanzado.

##### Variable 2: utilización de la tecnología de la información y la comunicación.

Para Ratheeswari (2018), las TIC's son el resultado del desarrollo de las tecnologías que proporcionan información-conocimiento mediante accesorios digitales.

La variable Uso de las TIC's (ordinal) se ha descompuesto en dos factores y se estimó tres niveles: Bajo, Medio y Alto.



### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### ***Población***

Andía (2017), considera que la población es “el conjunto de sujetos y en quienes se realiza la investigación de algunas características o agrupaciones de elementos de una o muchas propiedades que tienen en común” (p.32).

La población constituye el universo de estudio, compuesta por un grupo de 110 efectivos de la Policía Nacional de la Comisaria de Bellavista – Abancay en el periodo del 2021.

#### ***Muestra***

Para determinar la muestra se ha acudido a la siguiente formula:  $M = \frac{Z^2 pqN}{e^2 N + Z^2 pq}$

Se obtuvo utilizando calculadora de muestra la estimación de potencia estadística (.80), tamaño del efecto (.50) y significancia ( $p = <.05$ ), donde la población es de 110 personas usuarias y nos arrojará el tamaño de muestra de 88.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### ***Técnica***

Gil (2016) conceptúa a la técnica como una acción de recolectar datos, para ser analizadas y traducidas a través enfoque cuantitativo.

En el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica.

#### ***Instrumento***

Para la recolección de datos se usó el cuestionario como instrumento, el cual se aplicó para la medir las variables mediante las preguntas estructuradas. Del tema Gil (2016) menciona que el cuestionario está conformado por ítems con el objetivo de registrar diferentes percepciones de los elementos de la muestra, se utilizaran dos cuestionarios para recabar data.

Para cuantificar la simplificación administrativa se realizó el instrumento del cuestionario basándose a la Política de Modernización del Estado (PCM – SGP, 2015). Mientras para la variable Aplicación de las TIC's se midió a través de un cuestionario apoyado en el trabajo elaborado

de Jiménez, Martelo y Jaime (2017) que se compone de 20 ítems.

Para el reporte de evidencias instrumentales se reportó la relacionada con el contenido (Creswell y Plano, 2018), buscándose un nivel de concordancia entre jueces expertos ( $V$  Aiken  $\geq .80$ ); respecto de la evidencia fundamentada en la respuesta se estimó mediante el coeficiente alfa-omega, aceptándose valores por encima del .70 para ser considerados aceptables.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó autorización a la Comisaria de Bellavista – Abancay, se informó los objetivos investigación e importante, siendo seleccionada una muestra voluntaria. Se recabó los datos de forma físico-virtual mediante formularios (Google), incluyéndose el consentimiento informado en la primera parte del documento.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se ordenó la base de la información recolectada y se procedió la ejecución del análisis descriptiva (M, DE,  $g_1$  y  $g_2$ ). En el análisis inferencial se usó la prueba de Shapiro wilk para medir la correlación entre variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información se obtuvo gracias a la libre participación y anonimidad de las personas participantes en la recolección de información tales datos, serán tratados de manera confidencial; a quienes se les aplicó el llenado del cuestionario elaborado para la presente investigación, se contó con el consentimiento de la institución, asimismo, no se falseó ni modificó datos e instrumentos y se respetó las normas internacionales APA en las investigaciones utilizadas.

## IV. Resultados

### 4.1. Análisis inferencial

Hipótesis general

**Tabla 1.**

*Simplificación Administrativa y Uso de las (TIC's) en la Comisaría de Bellavista – Abancay.*

Variables	TIC's		
	$r_s$	$p$	$r_s^2$
Simplificación Administrativa	.834***	<.001	.695

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ ;  $r_s^2$  = coeficiente de determinación (tamaño del efecto)

Fuente: elaboración propia

El análisis de la tabla 1 expresó la correlación de la simplificación administrativa y el uso de las (TIC's) en la comisaría de Bellavista – Abancay; el reporte descriptivo denotó correlación positiva y fuerte ( $r_s = .834^{***}$ ) entre la simplificación administrativa (disminución de los pasos burocráticos para el acceso en la gestión pública) y el uso de las (TIC's); en relación al contraste inferencial, fue estadísticamente significativa ( $p = <.001$ ), reportando un tamaño del efecto fuerte ( $r_s^2 = .695$ ) donde se puede mencionar que la varianza compartida y explicativa entre ambas variables, se ha concluido una relación estadísticamente significativa y positiva entre el uso de las TIC's y la simplificación administrativa en la comisaría de Bellavista – Abancay

## Hipótesis específico 1

**Tabla 2.**

*Tiempo de Atención y Uso de las (TIC) en la Comisaría de Bellavista – Abancay.*

Variables	TIC's		
	$r_s$	$p$	$r_s^2$
Tiempo de atención	.847***	<.001	.717

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ ;  $rs^2$  = coeficiente de determinación (tamaño del efecto)

Fuente: elaboración propia

En cuanto al análisis de la tabla 2 se indicó la correlación entre el tiempo de atención y el uso del (TIC) en la comisaría de Bellavista– Abancay; se identificó una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa ( $r_s = .847^{***}$ ;  $p = <.001$ ), reportándose además un tamaño del efecto fuerte (Domínguez-Lara,2017) entre las variables contrastadas ( $r_s^2 = .717$ ) y entendiéndose una notoria varianza compartida para explicar la mejora entre el tiempo de atención mediante el uso de plataformas o herramientas digitales. Se concluyó relación estadísticamente significativa y positiva entre el tiempo de atención y el uso el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaría de Bellavista– Abancay.

## Hipótesis específico 2

**Tabla 3.**

*Costo de Procedimientos y Uso de las (TIC) en la Comisaría de Bellavista – Abancay.*

Variables	TIC's		
	$r_s$	$p$	$r_s^2$
Costo de procedimientos	.02**	.395	<.001

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ ;  $r_s^2$  = coeficiente de determinación (tamaño del efecto)

Fuente: elaboración propia

En cuanto al análisis de la tabla 3 se indicó la correlación del costo de procedimientos y uso de las (TIC) en la comisaría de Bellavista – Abancay; se identificó que no hubo correlación estadísticamente significativa entre ambas variables ( $r_s = .02$ ;  $p = .395$ ), estos resultados indicaron que la mejora en los costos de procedimientos no presenta vinculación con el uso de las TIC's entre los evaluados. Se concluyó que no hubo relación estadísticamente significativa y positiva entre el costo de procedimientos y el uso de las TIC's en la comisaría de Bellavista – Abancay.

### Hipótesis específico 3

**Tabla 4.**

*Mejora Continua de Procesos y Procedimientos y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Comisaría de Bellavista – Abancay.*

Variables	TIC's		
	$r_s$	$p$	$r_s^2$
Mejora continua de procesos y procedimientos	.831***	<.001	.691

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ ;  $r_s^2$  = coeficiente de determinación (tamaño del efecto)

Fuente: elaboración propia

En cuanto al análisis de la tabla 4 se indicó la correlación entre la mejora continua del proceso y procedimiento con el uso de las (TIC) en la comisaría de Bellavista – Abancay; se identificó una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa ( $r_s = .831^{***}$ ;  $p = <.001$ ), reportándose además un tamaño del efecto fuerte (Domínguez-Lara, 2017) entre las variables contrastadas ( $r_s^2 = .691$ ) y entendiéndose una notoria varianza compartida para explicar la mejora entre la agilización de procesos-procedimientos mediante el uso de plataformas o herramientas digitales. Se concluyó relación estadísticamente significativa y positiva entre la mejora continua del proceso y procedimiento con el uso de las TIC's en la comisaría de Bellavista – Abancay.

## V. Discusión

Las tecnologías de la información y comunicación se insertaron en los contextos públicos con el fin de generar beneficios para los usuarios y así resolver las inquietudes, solicitudes y otras problemáticas que pueden compartir en al momento de solicitar apoyo (Serna & Ramírez, 2016; AlShatti et al., 2016); si bien estas ventajas representar una mejora prometedora en el trabajo de gestión pública, sin embargo no todos los espacios gubernamentales, sociales y/o comunitarios han adoptado esta nueva forma de trabajo, por lo que sus procedimientos continúan siendo engorrosos, tediosos, lentos, generando incomodidad en el usuario final (Farias et al., 2016).

Por ello, como propósito elemental de la investigación se propuso identificar la relación existente entre el uso de las (TIC's) y la simplificación administrativa en la comisaria de Bellavista – Abancay, 2021; dentro de los resultados se pudo observar correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa, con un tamaño del efecto importante para explicar la variabilidad entre ambos constructos ( $r_s = .834^{***}$ ,  $p = <.001$ ;  $r_s^2 = .695$ ). Estos resultados son coincidentes con lo manifiesto por Salavopoulos et al. (2016) quienes en su investigación en torno a la transformación digital y el gobierno electrónico encontraron que al incluir la tecnología de la información agiliza la gestión y administración de empresas públicas y privadas, mejorando propuestas comunicativas entre los usuarios; así mismo fue coincidente con lo reportado por Reategui (2020) quien en su trabajo de investigación sobre gobierno electrónico y simplificación administrativa reportaron correlación estadísticamente significativa ( $p = .029$ ) entre las variables, indicándose que la inclusión de tecnologías de la información simplifican los procesos administrativos realizados en esta dependencia gubernamental; así mismo los resultados coincidieron con lo reportado por Veléz (2020) quien en su investigación sobre documentos electrónicos y gestión administrativas en el Ministerio Público reportó relación estadísticamente significativa ( $p = <.001$ ) lo que precisó que la gestión se ve mejorada por el uso de las tecnologías informáticas,

provocando potenciación en la formación de procedimiento administrativo. Estos resultados son avalados teóricamente por lo manifestado por Pencco (2018) quien precisó que para la agilización de procedimientos, descartando procesos innecesarios, promueven una mejor respuesta en los diferentes procedimientos administrativos para con el usuario (Di Mascio et al., 2017), en este aspecto las Tecnologías de la información accede optimizar vías, canales de comunicación de forma inmediata, 24 horas al día a través de diferentes medios (internet, telefonía u otros), facilitando respuestas de acción (Ratheeswari, 2018).

Así mismo, dentro de los objetivos específicos se buscó identificar la relación existente entre el tiempo de atención y el uso de las tecnologías de la información-comunicación (TIC's) en la comisaría de Bellavista – Abancay, 2021; dentro de los resultados se pudo observar correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa, con un tamaño del efecto importante para explicar la variabilidad entre ambos constructos ( $r_s = .847^{***}$ ,  $p = <.001$ ;  $r_s^2 = .717$ ). Estos resultados empíricos apreciados fueron coincidentes con lo manifestado por Cabello (2018) quien en su investigación acerca de competencias TIC's y gestión administrativa en la ONPE se reportó correspondencia entre las variables ( $r_s = .853^{***}$ ,  $p = <.001$ ), lo que indicó que existe una mejora en el manejo de procedimientos en la medida que se usa las tecnologías de la información; así mismo se encontró similitudes con lo reportado por Reategui (2020) quien en su indagación sobre gobierno transformacional y simplificación administrativa reportaron correlación estadísticamente significativa ( $p = .029$ ) entre las variables, indicándose que la inclusión de tecnologías de la información simplifican los procesos administrativos realizados en esta dependencia gubernamental; así mismo se pudo observar coincidencias con lo manifestado por Pereyra (2020) quien en su tesis a cerca del gobierno electrónico y participación ciudadana, pudo observar correlación media, positiva y estadísticamente significativa entre las variables ( $r_s = .650^{***}$ ,  $p = <.001$ ), estos resultados indicaron que la respuesta se optimiza y la participación ciudadana de incrementa en la medida de que se haga uso correcto y capacitado de las TIC`s. Teóricamente esta relación se sustenta en lo manifestado por Pencco



(2018) quien precisó que para la agilización de procedimientos, descartando procesos innecesarios, promueven una mejor respuesta en los diferentes procedimientos administrativos para con el usuario (Di Mascio et al., 2017), en este marco las Tecnologías de la información optimizan vías, canales de comunicación de forma inmediata, 24 horas al día a través de diferentes medios (internet, telefonía u otros), facilitando respuestas de acción (Ratheeswari,2018).

Del mismo modo, otro de los objetivos específicos se buscó identificar la relación existente del costo de procedimientos y el uso de las (TIC's) en la comisaria de Bellavista – Abancay, 2021; los resultados indicaron que no hubo correlación estadísticamente significativa entre las variables contrastadas ( $r_s = .02$ ;  $p = .395$ ). Estos resultados discreparon con lo encontrado por Salavopoulos, et al. (2016) quienes en su estudio de la transformación digital y el gobierno electrónico encontraron que al incorporar la tecnología de la información agiliza la gestión y administración de empresas públicas y privadas, mejorando propuestas comunicativas entre los usuarios; así también fueron opuesto a lo evidenciado por Pereyra (2020) quien en su trabajo sobre participación ciudadana y el gobierno electrónico, pudo observar correlación media, efectiva y estadísticamente relevante y significativa entre las variables. Esta observación empírica indica que los costos de procedimientos (mejoras) no guardan relación con el uso de las (TIC's).

Finalmente, otra de las finalidades del estudio planteó detallar la relación entre el uso de las tecnologías de la información-comunicación (TIC's) y la mejora continua de procesos-procedimientos en la comisaria de Bellavista – Abancay, 2021; dentro de los resultados se pudo observar correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa, con un tamaño del efecto importante para explicar la variabilidad entre ambos constructos ( $r_s = .831^{***}$ ,  $p < .001$ ;  $r_s^2 = .691$ ). Estos resultados empíricos apreciados fueron coincidentes con lo manifiesto por Cabello (2018) quien en su investigación con relación a competencias TIC's y gestión administrativa en la ONPE se reportó correspondencia entre las variables ( $r_s = .853^{***}$ ,  $p < .001$ ), lo que indicó que existe una mejora en el manejo de procedimientos

en la medida que se aplica tecnologías de la información; así mismo se reportó similitudes con lo encontrado por Salavopoulos et al. (2016) quienes en su investigación con respecto a la transformación digital y el gobierno electrónico encontraron que al incluir la tecnología de la información agiliza la gestión y administración de empresas públicas y privadas, mejorando propuestas comunicativas entre los usuarios; así también se encontró coincidencias con lo manifiesto por Reategui (2020) quien en su investigación en cuanto a gobierno electrónico y simplificación administrativa reportaron correlación estadísticamente significativa ( $p = .029$ ) entre las variables, indicándose que la inclusión de tecnologías de la información simplifican los procesos administrativos realizados en esta dependencia gubernamental. Estos resultados se explican teóricamente ya que Pencco (2018) precisó que, para la agilización de procedimientos, mejora continua de los mismo, es importante el uso de herramientas que permitan optimizar resultados (Di Mascio et al., 2017; Ratheeswari, 2018).

## **VI. Conclusiones**

Primera: Existe conexión entre el uso de las tecnologías de la información, la simplificación administrativa y la comunicación en la comisaría de Bellavista – Abancay, 2021.

Segunda: Existe relación entre el tiempo de atención y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaría de Bellavista – Abancay, 2021.

Tercera: Carece de la relación entre el costo de los procedimientos y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaría de Bellavista – Abancay, 2021.

Cuarta: Existe relación entre la mejora continua de procesos-procedimientos y el uso de las TICs y comunicación en la comisaría de Bellavista – Abancay, 2021.

## **VII. Recomendaciones**

Primera: Se recomienda realizar capacitaciones al personal del servicio de la comisaría de Bellavista, sobre el uso de las tecnologías de la información (chatbots, ZOOM, Google meet, así como otros medios digitales, para simplificar los procedimientos en la atención de los usuarios-consultantes).

Segunda: Destinar un presupuesto destinado a la contratación de un CEO o Community Manager, con el fin de agilizar los canales virtuales para aminorar el tiempo de atención a los usuarios, así como los procedimientos que se inician en la dependencia policial.

Tercera: El uso de las redes sociales, así como otras formas de comunicación, puede ser utilizadas para que la comunidad pueda seguir el contenido de la dependencia policial; iniciar proyectos de capacitación comunitaria o Facebook live con el fin de realizar mejoras continuas en torno a la educación sobre derechos y deberes ciudadanos, provocando mayor cercanía entre la comunidad y los administrativos de la comisaría Bellavista.

## Referencias

- Allauca, J., W. (2017). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015. (Tesis de doctorado).  
Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. (1ra edición). Lima Perú.
- Althaus, J. (2017). *El avance de las reformas del Estado es desigual, para Lampadía*.  
Recuperado de <https://lampadia.com/analisis/institucionalidad/el-avance-de-lasreformas-del-estado-es-desigual/>
- Cabello, L. (2018). Las Competencias TICs y Gestión administrativa en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2017. (Tesis de maestría).  
Recuperado de <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 Posgrado).  
Recuperado de <https://repositorio.ua/handle/11242/10605/MGSCaceres>
- Cano, J. y Baena, J. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *Revista Estudios Gerenciales* 31(136), 335-34.
- Chen, H., 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.
- Childers, C., Haley, E., y McMillan, S. (2018). *Achieving Strategic Digital Integration: Views from Experienced New York City Advertising Agency con-losservi*
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

- Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405,30–45.
- Recuperado de <https://doi.org/10.1016/J.ECIN.2017.07.002>
- Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., y Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC, Buenos Aires*, 39.
- Recuperado de <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- EUPAN, G. 2. (2015). Simplification of administrative procedures Reduction of administrative burdens (AB). European Public Administration Network (EUPAN), 136.
- European Commission (EC). (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Europe Direct, 72.
- Farias, P. et al. (2016). *Gobiernos que sirven: Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*.
- Recuperado de <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).
- Galazka, A. M., Beynon, M. J., y 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.
- Grande, M., Caños, R., y 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.
- Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view9>
- Letona, V. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Contraloría General de la República, Lima, 2019. (Tesis de maestría).
- Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45183>

- López, L. (2015) *Metodología de Simplificación Administrativa: Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/05/Lopez.pdf>.
- 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 26,637-642.
- Matei, A., y 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. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/sci2567115008023?via%3Dihub>
- Meier, L. (2017). *Etapas hacia la sociedad democrática del conocimiento*. (Primera ed.). Quito, Ecuador: IAEN.
- 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-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2015). *Implementing Administrative Simplification in OECD countries. Experiences and Challenges*, 9
- 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-satisfacción-con-los-servi>
- Rabaa'i, A., Zogheib, B., AlShatti, A., y 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.

Recuperado de [https://www.researpublication/325498787\\_Adoption\\_of\\_e-Government\\_](https://www.researpublication/325498787_Adoption_of_e-Government_)

Ratheeswari, K. (2018). Information communication technology i n education. *Journal of Applied and Advanced Research*, 3(1), S45-S47.

Regonini, G. (2018). Administrative Simplification Between Utopia and Nightmare. *Utopian Discourses Across Cultures*, 9. Obtenido de Administrative Simplification Between Utopia and Nightmare. Recuperado de <https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>

Rucoba, R., M. (2020). Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019. (Tesis de maestría).

Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.0747/Rucoba>

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., y Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria. *CapitalsCircle Group*, 41.

Secretaría de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas*. Lima: El Peruano

Serna, M. y Ramírez, O., (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-14. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/45655581.pdf>

Sunday, C. E., y Vera, C. C., (2018). Examining information and communication technology (ICT) adoption in SMEs. *Journal of Enterprise Information Management*, 45 (5), 13-20



Vasquez, N. (2020). Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía anticorrupción de Abancay. (Tesis de maestría).

Vélez, D. (2020). Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público-2019. (Tesis de maestría).

Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/42717>

Wang, S., y Feeney, M. K., (2016). Determinants of information and communication technology adoption in municipalities. *The American Review of Public Administration*, 46(3), 292-313.

Ya, W. (2016). Planning Management Reform For Administrative Simplification: Guangdong Province Example. *Planners*, (7), 6.

## ANEXOS

**Anexo 1. Operacionalización de las Variables.**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	SCALA DE MEDICIÓN
Simplificación administrativa	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.	La variable simplificación administrativa se medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en tres dimensiones y se han establecido tres niveles: Básico, Intermedio y Avanzado.	<p>Tiempo de atención.</p> <p>Costos de los procedimientos.</p> <p>Mejora continua de procesos y procedimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en el uso de las TIC.</li> <li>- Disponibilidad de acceso a internet.</li> <li>- Uso de las TIC en actividades laborales.</li> <li>- Innovación.</li> <li>- Gobierno electrónico.</li> <li>- Planificación a través de las TIC.</li> <li>- Recursos tecnológicos.</li> <li>- Plataformas virtuales.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Implementación de políticas públicas a través de las TIC.</li> <li>- Nivel de aceptación del tiempo de atención.</li> <li>- Nivel de aceptación de costos que incurre.</li> <li>- Eficacia.</li> <li>- Eficiencia.</li> <li>- Simplificación.</li> <li>- Legitimidad.</li> </ul>	<p>Escala ordinal.</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1).</p> <p>En desacuerdo (2).</p> <p>Ni en acuerdo ni desacuerdo (3).</p> <p>De acuerdo (4).</p> <p>Totalmente de acuerdo (5).</p>

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.	Ratheeswari (2018) Las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) son el resultado del desarrollo de las tecnologías que brindan información, procesos y canales de comunicación a través de ordenadores, internet, telefonía entre otros.	La variable uso de la tecnología de la Información y la comunicación se medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en dos dimensiones y se han establecido tres niveles: Bajo, Medio y Alto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad digital.</li> <li>- Integración digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en el uso de las TIC.</li> <li>- Disponibilidad de acceso a internet.</li> <li>- Uso de las TIC en las actividades laborales.</li> <li>- Innovación.</li> <li>- Gobierno electrónico.</li> <li>- Implementación de políticas públicas a través de las TIC.</li> <li>- Planificación a través de las TIC.</li> <li>- Recursos tecnológicos.</li> <li>- Plataformas virtuales.</li> <li>- Redes sociales.</li> </ul>	<p>Escala ordinal.</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

## Anexo 2.

### Tabla 5.

*Reporte de Evidencias Psicométricas (confiabilidad) de los instrumentos y componentes reportados en el estudio.*

Variables	M (DE)	Alfa ( $\alpha$ )	Omega ( $\omega$ )	Intervalo de Confianza
Simplificación Administrativa	2.96(.68)	.908	.897	95% (.847 - .931)
Tiempo de atención	2.49(.94)	.864	.869	95% (.806 - .912)
Costo de procesos	4.05 (.44)	.406	.571	95% (.411 - .697)
Mejora continua	2.96 (.67)	.808	.787	95% (.692 - .855)
TIC's	3.10 (.46)	.731	.728	95% (.612 - .813)

Nota. M = Media, DE = Desviación Estándar; LI = Límite Inferior, LS = Límite Superior; Omega > .70, estimación aceptable.

En la tabla 5 reportó las evidencias de fiabilidad para los ítems componentes de la escala de simplificación administrativa, sus componentes, así como la escala para la medición en el uso de TIC's; se reportó valores de fiabilidad aceptables tanto para la escala general de Simplificación Administrativa (.897) y uso de TIC's (.728); en el análisis del intervalo de confianza se estimó valores aceptables para ambos instrumentos. Se precisó que ambas escalas son viables para la medición de los constructos.

## Anexo 3.

### Tabla 6.

*Análisis de contrastación de variables mediante la prueba de bondad de ajuste.*

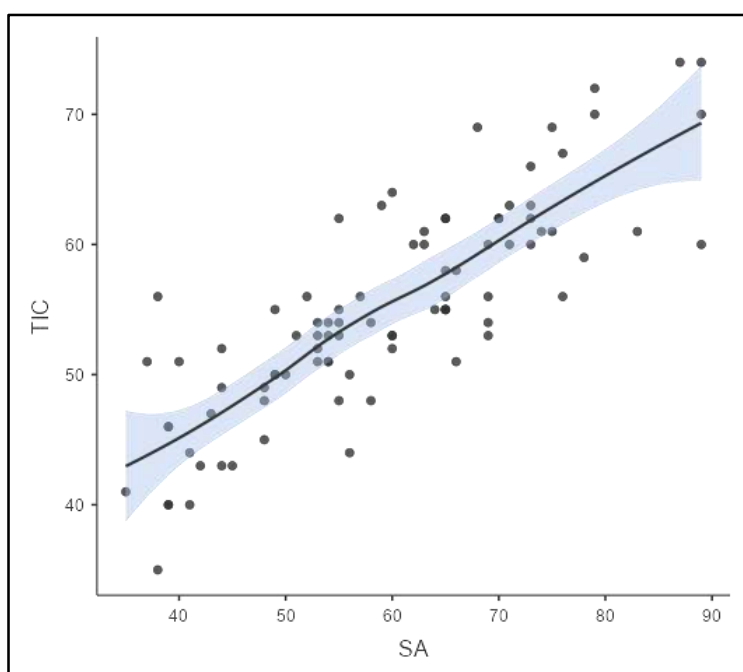
Variables	Descriptivos				Inferencial Shapiro-Wilk ( $p$ )
	M	DE	Q1	Q2	
Simplificación Administrativa	59.4	13.5	.198	-.619	.094
Tiempo de atención	17.4	6.6	.225	-.545	.025
Costo de procesos	16.1	1.77	-.196	-.401	.010
Mejora continua	25.9	6.74	.130	-.596	.133
TIC's	55.0	8.14	.114	-.069	.550

Nota. M = Media; DE = Desviación Estándar; Q1 = asimetría, Q2 = curtosis;  $p$  (significancia),  $p < .05$  (no paramétrico)

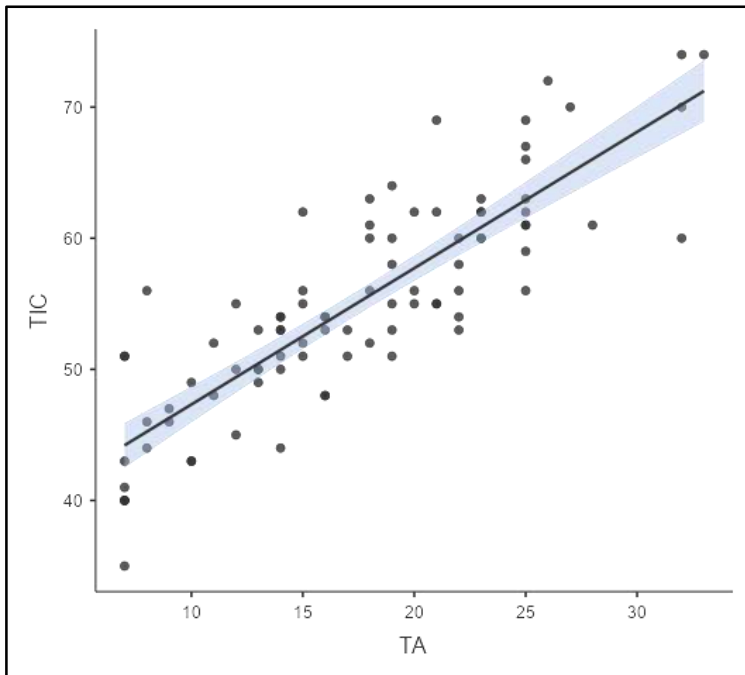
El análisis de la tabla 6 indicó el comportamiento en base a las respuestas emitidas para las escalas de simplificación administrativa y el uso de TIC's; el análisis de normalidad reportó valores de significancia a través de la prueba Shapiro-Wilk (Mohd & Bee, 2011), se apreció que todas las variables analizadas reportaron un comportamiento de tipo no paramétrico ( $p < .05$ ), en este sentido se optó por usar estadísticos de tipo no paramétrico para reportar las correlaciones lineales (rho de Spearman) para responder las hipótesis de la investigación.

#### **Anexo 4.**

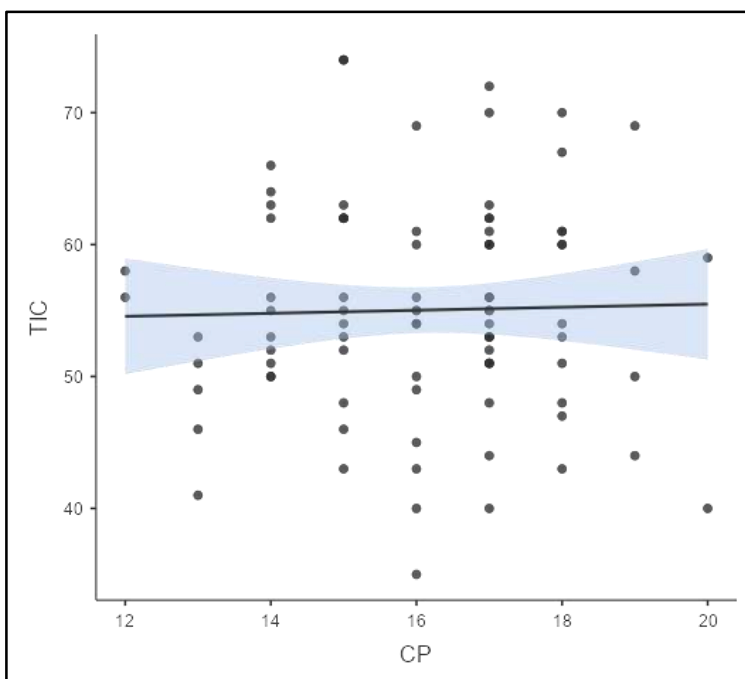
##### **Figuras de análisis inferencial**



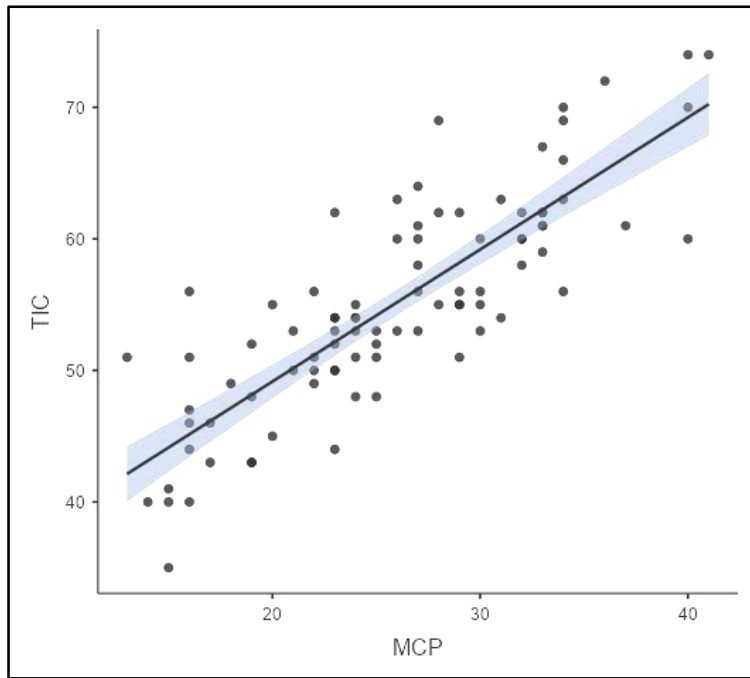
*Figura 1.* Relación entre la simplificación administrativa y uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's en la comisaría de Bellavista – Abancay.



*Figura 2.* Relación entre el tiempo de atención y uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's en la comisaría de Bellavista – Abancay.



*Figura 3.* Relación entre el costo de procedimientos y uso de las TIC's en la comisaría de Bellavista – Abancay.



*Figura 4.* Relación entre el tiempo de atención y uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's en la comisaría de Bellavista – Abancay.



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Paolo Eric Vivanco Ramos

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte - MGP SP, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaria de Bellavista - 2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Roger Escriba Escalante  
DNI: 45667689

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Cuestionario de simplificación administrativa 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 medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en tres dimensiones y se han establecido tres niveles: Básico, Intermedio y Avanzado.

**Tabla 7**

*Operacionalización de la Simplificación administrativa*

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

Fuente: Elaborado en base a la Política de Modernización del Estado

(Secretaría de Gestión Pública, 2015).

## CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Apellidos y nombres:.....(opcional)

Sexo:

Edad:

Fecha:

El presente cuestionario es parte de la investigación cuya finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación, por favor leer detenidamente las preguntas y marque con un aspa la alternativa a cada pregunta.

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)

<b>SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Tiempo de atención</b>					
1. En lo posible, brinda una atención oportuna					
2. Cumplimiento de mis actividades en los plazos establecidos					
3. Cumplimiento verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos					
4. Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.					
5. Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.					
6. Recepciona de manera rápida las denuncias de los ciudadanos					
7. Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención					
<b>Dimensión 2: Costo de los procedimientos</b>					
8. La comisaria cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad					
9. La comisaria dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la institución					
10. La comisaria dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa					
11. La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.					
<b>Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos</b>					
12. Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano					
13. Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son claros y entendibles por el ciudadano					

14. Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son básicamente necesarios					
15. Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites y denuncias					
16. Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites y denuncias					
17. El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación					
18. Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
19. Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativosimplificándolo					
20. Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa					
21. La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites					

Fuente: Vásquez P., Noemí (2020). *Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay. (Tesis maestría).*

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Tiempo de atención</b>							
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 las denuncias de los ciudadanos	X		X		X		
7	Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Costo de los procedimientos</b>							
8	La comisaria cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La comisaria dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la institución	X		X		X		
10	La comisaria 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		
	<b>Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos</b>							
12	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
13	Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
14	Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son básicamente necesarios	X		X		X		

15	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites y denuncias	X		X		X	
16	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites y denuncias	X		X		X	
17	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X	
18	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X	
19	Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativosimplificándolo	X		X		X	
20	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X	
21	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** De acuerdo a las dimensiones definidas en función a la definición conceptual y operacional existe suficiencias en los ítems presentados y planteados.

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable** [ x ]

**Aplicable después de corregir** [ ]

**No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**

Mg. Paolo Eric Vivanco Ramos

**DNI:** 46034485

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas, MBA en administración estratégica, docente universitario, asesor financiero.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión



**Mag. PAOLO ERIC VIVANCO  
RAMOS  
MAGISTER EN  
ADMINISTRACION  
DNI N° 46034486**

## Variable 2. Uso 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 uso de las TIC se medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en dos dimensiones y se han establecido tres niveles: Bajo, Medio y Alto.

**Tabla 8.**

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

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

## Cuestionario de aplicación de las TIC

Apellidos y nombres:.....(opcional)

Sexo:

Edad:

Fecha:

El presente cuestionario es parte de la investigación cuya finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación, por favor leer detenidamente las preguntas y marque con un aspa la alternativa a cada pregunta

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).

APLICACIÓN DE LAS TIC	1	2	3	4	5
<b>Accesibilidad digital</b>					
1. La formación de los efectivos policiales 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 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 en el desarrollo profesional.					
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 servidores en su gestión.					
7. Se desarrollan estrategias para la formación de los servidores públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.					
8. Perú dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a servidores públicos.					
9. Selecciona y discrimina la información en Internet.					
<b>Integración digital</b>					
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 (web 2.0) para comunicarse con los ciudadanos.					
18. Crea información en la página web para compartirla con los ciudadanos.					
19. Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.					
20. Maneja las redes sociales (web 2.0) para conocer la opinión de los ciudadanos.					

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



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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Accesibilidad digital</b>							
1	La formación de los efectivos policiales 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 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 en el desarrollo profesional.	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 servidores en su gestión.	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias para la formación de los servidores públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		
8	Perú dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a servidores públicos.	X		X		X		
9	Selecciona y discrimina la información en Internet.	X		X		X		
	<b>Integración digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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 (web 2.0) para comunicarse con los ciudadanos.	X		X		X		
18	Crea información en la página web para compartirla con los ciudadanos.	X		X		X		
19	Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	X		X		X		
20	Maneja las redes sociales (web 2.0) para conocer la opinión de los ciudadanos.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Tomar en cuenta las sugerencias planteadas, los ítems del proyecto de investigación cuenta con suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ X ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg:**

Paolo Eric Vivanco Ramos

**DNI:** 46034485

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas, MBA en administración estratégica, docente universitario, asesor financiero.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión



**PAOLO ERIC VIVANCO  
RAMOS  
MAGISTER EN  
ADMINISTRACION  
DNI N° 46034486**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag. JIME JACK RIVERA VILLAR

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, MGP SP, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaria de Bellavista - 2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Roger Escriba Escalante  
DNI: 45667689

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Cuestionario de Simplificación administrativa 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 medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en tres dimensiones y se han establecido tres niveles: Básico, Intermedio y Avanzado.

**Tabla 9.**

*Operacionalización de la Simplificación administrativa*

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

## CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Apellidos y nombres:.....(opcional)

Sexo:

Edad:

Fecha:

El presente cuestionario es parte de la investigación cuya finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación, por favor leer detenidamente las preguntas y marque con un aspa la alternativa a cada pregunta.

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)

<b>SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Tiempo de atención</b>					
1. En lo posible, brinda una atención oportuna					
2. Cumpló mis actividades en los plazos establecidos					
3. Cumpló verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos					
4. Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.					
5. Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.					
6. Recepciona de manera rápida las denuncias de los ciudadanos					
7. Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención					
<b>Dimensión 2: Costo de los procedimientos</b>					
8. La comisaria cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la Calidad					
9. La comisaria dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la institución					
10. La comisaria dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación Administrativa					
11. La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.					
<b>Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos</b>					
12. Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano					
13. Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son claros y entendibles por el ciudadano					

14. Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son básicamente necesarios					
15. Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites y denuncias					
16. Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites y denuncias					
17. El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación					
18. Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
19. Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativosimplificándolo					
20. Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa					
21. La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites					

Fuente: *Vásquez P., Noemí (2020). Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay. (Tesis maestría).*

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Tiempo de atención</b>							
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		
	<b>Dimensión 2: Costo de los procedimientos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La comisaria cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la Calidad	X		X		X		
9	La comisaria dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la institución	X		X		X		
10	La comisaria 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		
	<b>Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
13	Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
14	Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son básicamente necesarios	X		X		X		

15	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites y denuncias	X		X		X	
16	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites y denuncias	X		X		X	
17	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	X		X		X	
18	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	X		X		X	
19	Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativosimplificándolo	X		X		X	
20	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	X		X		X	
21	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** De acuerdo a las dimensiones definidas en función a la definición conceptual y operacional existe suficiencias en los ítems presentados y planteados.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:**

Mg. Jime Jack Rivera Villar

**DNI:** 40532383

**Especialidad del validador:** Biólogo, con maestría en salud pública, docente universitario, consultor en proyectos ambientales.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



**JIME JACK RIVERA VILLAR**  
**MAGISTER EN SALUD PÚBLICA**  
**DNI 40532383**

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



## Variable 2. Uso 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 uso de las TIC se medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en dos dimensiones y se han establecido tres niveles: Bajo, Medio y Alto.

**Tabla 4**

*Operacionalización del uso de las TIC*

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

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

## Cuestionario de aplicación de las TIC

Apellidos y nombres:.....(opcional)

Sexo:

Edad:

Fecha:

El presente cuestionario es parte de la investigación cuya finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación, por favor leer detenidamente las preguntas y marque con un aspa la alternativa a cada pregunta

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).

APLICACIÓN DE LAS TIC	1	2	3	4	5
<b>Accesibilidad digital</b>					
1. La formación de los efectivos policiales 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 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 en el desarrollo profesional.					
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 servidores en su gestión.					
7. Se desarrollan estrategias para la formación de los servidores públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.					
8. Perú dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a servidores públicos.					
9. Selecciona y discrimina la información en Internet.					
<b>Integración digital</b>					
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 (web 2.0) para comunicarse con los ciudadanos.						
18. Crea información en la página web para compartirla con los ciudadanos.						
19. Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.						
20. Maneja las redes sociales (web 2.0) para conocer la opinión de los ciudadanos.						

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

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Accesibilidad digital</b>							
1	La formación de los efectivos policiales 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 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 en el desarrollo profesional.	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 servidores en su gestión.	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias para la formación de servidores públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		
8	Perú 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		
	<b>Integración digital</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
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 (web 2.0) para comunicarse con los ciudadanos.	X		X		X		
18	Crea información en la página web para compartirla con los ciudadanos.	X		X		X		
19	Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	X		X		X		
20	Maneja las redes sociales (web 2.0) para conocer la opinión de los ciudadanos.	X		X		X		



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Dra. Rosa Melibea Céspedes Gargate

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, MGP SP, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Simplificación administrativa y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaria de Bellavista - 2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Roger Escriba Escalante  
DNI: 45667689

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Cuestionario de Simplificación administrativa 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 medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en tres dimensiones y se han establecido tres niveles: Básico, Intermedio y Avanzado.

**Tabla 3**

*Operacionalización de la Simplificación administrativa*

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

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

## CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Apellidos y nombres:.....(opcional)

Sexo:

Edad:

Fecha:

El presente cuestionario es parte de la investigación cuya finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación, por favor leer detenidamente las preguntas y marque con un aspa la alternativa a cada pregunta.

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)

<b>SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Tiempo de atención</b>					
1. En lo posible, brinda una atención oportuna					
2. Cumpló mis actividades en los plazos establecidos					
3. Cumpló verdaderamente con atender los trámites de los ciudadanos en los plazos establecidos					
4. Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.					
5. Brinda una respuesta rápida a las necesidades de los ciudadanos.					
6. Recepciona de manera rápida las denuncias de los ciudadanos					
7. Entrega la documentación solicitada por los ciudadanos durante el proceso de atención					
<b>Dimensión 2: Costo de los procedimientos</b>					
8. La comisaria cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad					
9. La comisaria dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la institución					
10. La comisaria dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa					
11. La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.					
<b>Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos</b>					
12. Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano					
13. Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son claros y entendibles por el ciudadano					
14. Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son básicamente necesarios					
15. Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites y denuncias					
16. Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites y denuncias					



17. El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación					
18. Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
19. Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativosimplificándolo					
20. Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa					
21. La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites					

*Fuente: Vásquez P., Noemí (2020). Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay. (Tesis maestría).*

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Tiempo de atención</b>							
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		
	<b>Dimensión 2: Costo de los procedimientos</b>							
8	La comisaria cuenta con fondos para la capacitación del personal en la simplificación de procesos y mejora de la calidad	X		X		X		
9	La comisaria dispone de fondos para la difusión de la simplificación de los procesos en la institución	X		X		X		
10	La comisaria 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		
	<b>Dimensión 3: Mejora de procesos y procedimientos</b>							
12	Explica correctamente los trámites que realizan el ciudadano	X		X		X		
13	Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son claros y entendibles por el ciudadano	X		X		X		
14	Los requisitos para la realización de trámites y denuncias son básicamente necesarios	X		X		X		



## Variable 2. Uso 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 uso de la TIC se medirá aplicando la escala ordinal, policotómica, para lo cual se ha descompuesto en dos dimensiones y se han establecido tres niveles: Bajo, Medio y Alto.

**Tabla 10.**

#### *Operacionalización del uso de las TIC*

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

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

## Cuestionario de aplicación de las TIC

Apellidos y nombres:.....(opcional)

Sexo:

Edad:

Fecha:

El presente cuestionario es parte de la investigación cuya finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación, por favor leer detenidamente las preguntas y marque con un aspa la alternativa a cada pregunta

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).

<b>APLICACIÓN DE LAS TIC</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Accesibilidad digital</b>					
1. La formación de los efectivos policiales 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 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 en el desarrollo profesional.					
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 servidores en su gestión.					
7. Se desarrollan estrategias para la formación de los servidores públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.					
8. Perú dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a servidores públicos.					
9. Selecciona y discrimina la información en Internet.					
<b>Integración digital</b>					
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 (web 2.0) para comunicarse con los ciudadanos.					
18. Crea información en la página web para compartirla con los ciudadanos.					
19. Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.					
20. Maneja las redes sociales (web 2.0) para conocer la opinión de los ciudadanos.					

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

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Accesibilidad digital</b>							
1	La formación de los efectivos policiales 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 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 en el desarrollo profesional.	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 servidores en su gestión.	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias para la formación de servidores públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		
8	Perú 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		
	<b>Integración digital</b>							
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 (web 2.0) para comunicarse con los ciudadanos.	X		X		X		
18	Crea información en la página web para compartirla con los ciudadanos.	X		X		X		
19	Maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	X		X		X		
20	Maneja las redes sociales (web 2.0) para conocer la opinión de los ciudadanos.	X		X		X		





## CONSTANCIA DE CORRECCION DE ESTILO

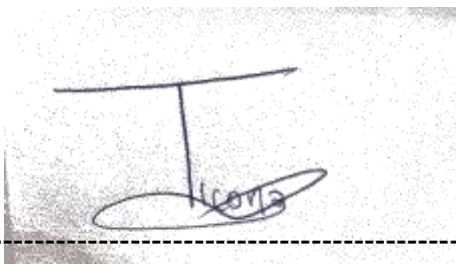
Programa Académico de Maestría en Gestión Pública  
Universidad César Vallejo Lima Norte

Dejo constancia de haber realizado la revisión y corrección de estilo del informe de investigación titulada. **Simplificación administrativa y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comisaria de bellavista – Abancay** 2021, presentado por el autor Roger Escriba Escalante, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

En el proceso de la corrección de la tesis, se consideró los siguientes criterios:

1. La ortografía
2. La coherencia y cohesión del texto.
3. La norma internacional APA

Abancay 10 de agosto del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Eduardo', is written over a horizontal dashed line. The signature is somewhat stylized and partially obscured by the line.

Lic. Eduardo Alonso Ticona Malpartida  
Docente de Lengua y Literatura  
DNI: 70051342