



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO EMPRESARIAL**

TESIS

**SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN
DE LA GESTIÓN PÚBLICA: CASO MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2022**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
EMPRESARIAL**

AUTOR:

Br. GROBER DEMETRIO SOLIS SOTO

ASESOR:

Dr. HERMOGENES JANQUI GUZMAN

CODIGO ORCID: 0000-0002-6048-6941

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA ? CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2022

presentado por: GROBER DEMETRIO SOLIS SOTO con DNI Nro.: 46546553 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACION MENCION GESTION PUBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 11 de JULIO de 2024

Firma

Post firma DR. HERÓGENES JANQUI GUZMAN

Nro. de DNI 2382 7268

ORCID del Asesor 0000-0002-6048-6941

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:365849205

NOMBRE DEL TRABAJO

SIMPLIFICACIÓN DE PROCED. Y SERV. A DMTVOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA: CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC, PERIODO 2022

AUTOR

Grober Demetrio Solis Soto

RECUENTO DE PALABRAS

28589 Words

RECUENTO DE CARACTERES

169448 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

143 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 11, 2024 7:37 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 11, 2024 7:40 PM GMT-5

● **10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

DEDICATORIA

Se los dedico con mucho cariño a mis engréidos Arjen y Jared, que son el motivo de mi vida, a mi querida esposa Milagros, por su apoyo incondicional, por creer y confiar en mí.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Maestría en Administración de la UNSAAC.

A las autoridades, trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por su valioso apoyo en la presente investigación.

Mi especial agradecimiento al Dr. Hermógenes Janqui Guzmán que en su calidad de asesor supo orientar el desarrollo de la presente investigación.

Al cuerpo de dictaminadores y a los jurados, por su valioso aporte en la revisión estricta de esta investigación.

PRESENTACION

El presente trabajo de investigación: “Simplificación de Procedimientos de Servicios Administrativos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública: caso Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, periodo 2022”; ha sido desarrollado dando estricto cumplimiento a los parámetros de la normatividad institucional, para lograr el Grado Académico de Magister en Administración.

Esta investigación obedece a las dificultades que muestra la institución de estudio, respecto a la prontitud de atención al público objetivo que viene a ser la ciudadanía en general, quienes se atienden para realizar cierto trámite en específico de acuerdo a los servicios que presta esta Entidad Municipal, toda vez que los trámites en la actualidad deben ser simples, rápidos y sin mucho costo, motivo por el cual se procedió a realizar una investigación más profundizada para saber qué es lo que pasaba en esta institución.

En merito al problema formulado en este estudio, se planteó como objetivo principal: identificar y describir el nivel de desarrollo y aplicación de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, el tipo y nivel de relación desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores, en el marco de la modernización de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. A partir de ello, se realizó una investigación descriptiva, comparativa y correlacional, mediante encuestas que permitieron tener la opinión de los trabajadores de esta institución y la ciudadanía, lo cual se espera pueda servir como punto de partida para investigaciones posteriores sobre el mismo tema o a fines.

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo: identificar, describir y medir las características, atributos y el nivel de desarrollo en la aplicación en 6 dimensiones y 20 subdimensiones (indicadores) de la variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos, desde la perspectiva y opinión de dos grupos de interés, los ciudadanos usuarios y trabajadores del Ente Municipal.

Metodológicamente se considera un estudio no experimental, transversal, nivel descriptivo relacional y propositivo, cuyo diseño muestral se aplicó a 88 trabajadores y 240 ciudadanos usuarios de la Municipalidad en estudio, las técnicas de obtención de información se aplicaron encuestas y observación participante a cada grupo de interés, se utilizó el programa SPSS 25 para el procesamiento de datos; y para la prueba de hipótesis de asociación o relación de opinión de los grupos de interés, primero se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk concluyéndose que ambos grupos según variable en estudio, carecen de distribución normal por lo que se aplicó la prueba estadística no paramétrica con el estadístico de U Mann Whitney para dos grupos independientes, concluyéndose que si existe relación directa y significativa entre los grupos de interés.

Asimismo, se ha podido establecer que en la Entidad Municipal, la aplicación de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos por ambos grupos de interés lo califican con predominancia de nivel aceptable y nivel medio, ello explica que aún hace falta desarrollar capacidades del personal y asignación de recursos para la simplificación administrativa, y complementariamente se hace una propuesta de un plan de trabajo para el fortalecimiento de la gestión del proceso de simplificación administrativa que estará a cargo del Gobierno local en estudio.

Palabras clave: simplificación de procedimientos de servicios administrativos, simplificación administrativa, metodologías e instrumentos, marco normativo y fiscalización, Recursos Humanos, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), liderazgo institucional, gestión municipal.

ABSTRACT

The objective of the research was: to identify, describe and measure the characteristics, attributes and level of development in the application in 6 dimensions and 20 subdimensions (indicators) of the variable: simplification of administrative services procedures, from the perspective and opinion of two interest groups, citizen users and workers of the Municipal Entity.

Methodologically, it is considered a non-experimental, cross-sectional study, with a relational and propositional descriptive level, whose sample design was applied to 88 workers and 240 citizen users of the Municipality under study. The techniques for obtaining information were surveys and participant observation to each group of interest, the SPSS 25 program was used for data processing; and to test the hypothesis of association or relationship of opinion of the groups of interest, first the Shapiro-Wilk normality test was used, concluding that both groups, according to the variable under study, lack a normal distribution, so the statistical test was applied. non-parametric with the Mann Whitney U statistic for two independent groups, concluding that there is a direct and significant relationship between the groups of interest.

Likewise, it has been possible to establish that in the Municipal Entity, the application of the simplification of administrative services procedures by both interest groups classifies it with a predominance of acceptable level and medium level, this explains that there is still a need to develop personnel capacities and assignment of resources for administrative simplification, and in addition, a proposal is made for a work plan to strengthen the management of the administrative simplification process that will be in charge of the local government under study.

Keywords: simplification of administrative services procedures, administrative simplification, methodologies and instruments, regulatory framework and oversight, Human Resources, Information and Communication Technologies (ICT), institutional leadership, municipal management.

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis: “Simplificación de Procedimientos de Servicios Administrativos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública: caso Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, periodo 2022”, se ha realizado en el marco de las exigencias fijadas por los parámetros de la normatividad institucional; el objeto de estudio es conocer las características, atributos y el nivel de aplicación del desarrollo alcanzado del proceso de simplificación administrativa de la citada Entidad Municipal tomándose en cuenta tanto la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios y el de los trabajadores.

La relevancia del presente estudio será de mucho provecho para los directivos y trabajadores de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo y para otros gobiernos Municipales en general. El contenido del trabajo de Tesis comprende 5 capítulos: planteamiento del problema de estudio, marco teórico conceptual, hipótesis y variables, metodología, presentación de resultados y discusión.

El capítulo I: delimita el problema de investigación, caracterizando el contexto de la situación problemática, estableciendo las condiciones desfavorables que afectan la aplicación del proceso de simplificación administrativa; bajo estas consideraciones, se definen los objetivos, la variable en estudio, la justificación, los alcances y limitaciones.

El capítulo II: el marco teórico, conceptual y estado de arte; incluye las bases teóricas científicas necesarias para describir y explicar la variable definida en el estudio sobre el proceso de simplificación administrativa, el marco conceptual y el estado de arte toma en cuenta estudios relacionadas de nivel internacional, nacional y local.

El capítulo III: Hipótesis y variables, se ha podido identificar, definir y operacionalizar la variable en estudio.

El capítulo IV: metodología; refiere al ámbito de estudio, el diseño de investigación según el tipo y nivel de la variable en estudio, se define la unidad de análisis, población y muestra, las técnicas de recolección y procesamiento de información, considerando apropiadamente a los actores observables.

El capítulo V: presentación de resultados y discusión; se describe, interpreta evalúa el nivel de desarrollo y la relaciona estadísticamente entre los grupos de interés en estudio, y se presenta la discusión en relación con estudios previos.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y que incluye a nivel de propuesta, un plan de trabajo para el fortalecimiento de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos que estará a cargo de las diversas oficinas de la entidad Municipal.

PLAN DE MEJORA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO

ANDAHUAYLAS - APURÍMAC



**“FORTALECIMIENTO DE LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MARCO DE LA
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA”**

2024

1. Objetivos

La presente propuesta de mejora tiene como objetivos:

3.1 Objetivo general

Fortalecer la simplificación de procedimientos de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

3.2 Objetivos específicos

- Optimizar la eficacia del servicio a la población, mediante de la simplificación administrativa.
- Fortalecer capacidades del personal en simplificación administrativa orientada hacia el ciudadano.
- Desconcentrar la función administrativa que permita agilizar respuesta en los trámites.
- Poner en practica el uso de las nuevas tendencias tecnológicas para facilitar el proceso de implementación de simplificación administrativa.

2. Propuesta de mejora

No	Acciones	Descripción	Tiempo de ejecución	Presupuesto	Actores involucrados
1	Implementación de la plataforma digital “tramites en línea”.	La Municipalidad, implementará a través de la Unidad de Informática, la plataforma digital de tramites en línea, conteniendo en ello, la “ <i>mesa de partes virtual</i> ”, el cual permitirá que el usuario no tenga la necesidad de realizar un trámite de manera presencial, evitando pérdidas de tiempo, ya que lo podrá hacer desde el punto en donde se encuentre, ingresando a la página web de la institución. Asimismo, los pagos que demande dicho trámite se podrán realizar de manera digital en “ <i>pagos en línea</i> ”, del mismo modo iniciado el trámite en línea podrá hacer el seguimiento de su trámite en “ <i>Consultas en línea</i> ” de manera digital ya que contara con un acceso al aplicativo con su respectivo usuario y contraseña.	6 meses	S/ 15,500.00	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General. • Mesa de Partes. • Informática. • Dirección de Planificación, Presupuesto y Racionalización.
2	Implementación de la plataforma digital “libro de reclamaciones virtual”	En el marco del D.S. N°007-2020-PCM, concierne a la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, implementar y poner en funcionamiento la plataforma el “ <i>libro de reclamaciones virtual</i> ”, con la finalidad de brindar un mejor servicio al ciudadano, donde ellos podrán registrar sus inquietudes (quejas, reclamos y sugerencias) respecto al servicio que se le está brindando con la finalidad de mejorar en la atención de manera simplificada.	2 meses	S/ 4,500.00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Secretaría General. • Mesa de Partes. • Informática. • Dirección de Planificación, Presupuesto y Racionalización.

3	Fortalecer la desconcentración de facultades en la parte administrativa.	Es importante brindar algunas facultades que corresponde al titular de la entidad en ciertas áreas, a fin que pueda resolver en primera instancia ciertos tramites, dándoseles autonomía bajo su responsabilidad y hacer que los tramites no sean muy burocráticos y el usuario pueda ser atendido de la manera más rápida posible.	inmediato	No amerita	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía. • Oficina de Secretaría General.
4	Actualización de procedimientos del TUPA en el SUT.	Para este acto, la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, deberá evaluar los trámites administrativos que se realizar en la entidad con mayor frecuencia y determinar los requisitos mínimos con la depuración respectiva de tramites engorros y repetitivos sin mucho papeleo, para ello se deberá de respetar los tramites estandarizados a través de la difusión de los Procedimientos Administrativos y Servicio Prestado en Exclusividad, según normatividad vigente.	6 meses	S/ 35,000.00	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Municipal. • Oficina de Secretaría General. • Dirección de Planificación, Presupuesto y Racionalización.
5	Elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO) de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Este documento servirá de mucho a la institución, toda vez que es un instrumento que describe el conjunto de ordenamientos definidas en manera entendible, metódica, regulada y secuencial de las actividades o pasos de un determinado procedimiento administrativos o servicio que brinda la entidad.	3 meses	S/ 13,000.00	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Municipal. • Dirección de Administración y Finanzas. • Dirección de Planificación, Presupuesto y Racionalización.

3. Evaluación

Es realizada por cada uno de los responsables del proceso de simplificación administrativa en coordinación con la gerencia municipal y titular de la entidad de manera conjunta, a través de un informe emitido por la Oficina de secretaría General, como responsable del proceso de mejora, conteniendo las actividades y los logros obtenidos al término de la ejecución del presente plan, el cual se pondrá al servicio del ciudadano.

4. Base legal

- 2.1 Constitución Política del Perú.
- 2.2 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N°29158.
- 2.3 Ley de Simplificación Administrativa - Ley N°25035.
- 2.1 Resolución de SGP N°004-2019-PCM-SGP, que aprueba los lineamientos N°001-2019-SGP “Principios de actuación para la modernización de la gestión pública”.
- 2.2 Ley N°27658 y modificatorias.
- 2.3 Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- 2.4 Ordenanza N°010-2022-MDSJ, que aprueba el ROF de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- 2.5 Ordenanza Municipal N°02-2018-CM-San Jerónimo, que aprueba el TUPA de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- 2.6 Ordenanza N°002-2021-MDSJ, que modifica e incorpora procedimiento al TUPA de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- 2.7 D.L. N°1203, que crea el SUT para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

- 2.8 D.S. N°030-2002-PCM, Decreto Supremo que regula la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.9 D.S. N°123-2018-PCM, Decreto Supremo que regula el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.10 Decreto Supremo N°004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.11 Resolución de SGP N.º 001-2020-PCM-SGP, que aprueba la actualización del Manual de Usuario del SUT.
- 2.12 Decreto Supremo N°004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- 2.13 Decreto Supremo N°103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 2.14 Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACION	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN.....	9
PLAN DE MEJORA	11
INDICE GENERAL	17
LISTA DE TABLAS	19
LISTA DE FIGURAS	20
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
1.1 Situación problemática	22
1.2 Formulación del problema.....	27
a. Problema general.....	27
b. Problemas específicos.	27
1.3 Justificación de la investigación.....	29
1.4 Objetivos de la investigación.....	30
a. Objetivo general.....	30
b. Objetivos específicos.....	30
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	32
2.1 Bases teóricas	32
2.1.1 Aspectos normativos aplicables.....	32
2.1.2 Modernización de la Gestión Pública.....	33
2.1.3 El procedimiento administrativo y los sujetos del procedimiento.....	38
2.1.4 Simplificación de procedimientos administrativos.....	45
2.2 Marco conceptual (palabras clave).....	52
2.3 Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte).....	54
2.4 Hipótesis.....	59
a. Hipótesis general.....	59
b. Hipótesis específicas.	59
2.5 Identificación de variables e indicadores.....	60

2.6	Operacionalización de variables	61
III. METODOLOGÍA.....		62
3.1	Ámbito de estudio: localización política y geográfica	62
3.2	Tipo y nivel de investigación	62
3.3	Unidad de análisis	64
3.4	Población de estudio	64
3.5	Tamaño de muestra	65
3.6	Técnicas de selección de muestra	66
3.7	Técnicas de recolección de información	66
3.8	Técnicas de análisis e interpretación de la información	67
3.9	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis	67
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		69
4.1.	Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	69
4.1.1	Fiabilidad de los resultados.	69
4.1.2	Resultados de la encuesta al personal de la Municipalidad.....	75
4.1.3	Resultados de la encuesta a la ciudadanía usuaria.....	112
4.2.	Prueba de hipótesis	120
4.3.	Presentación de resultados.....	123
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		126
5.1	Conclusiones.....	126
5.2	Recomendaciones	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		130
ANEXOS		134
a.	Matriz de consistencia.....	135
b.	Instrumento de recolección de información	137
c.	Ficha de validación de instrumentos de investigación	142

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Número de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo	64
Tabla 2: Número de población del distrito de San Jerónimo	65
Tabla 3: Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach	68
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos.....	69
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	70
Tabla 6: Estadísticas de total de elemento	70
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos.....	72
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad	73
Tabla 9: Estadísticas de total de elemento	73
Tabla 10: Valoración de escala.....	74
Tabla 11: Estado civil de los trabajadores	75
Tabla 12: Género de los trabajadores	76
Tabla 13: Edad de los trabajadores.....	77
Tabla 14: Tiempo de servicios de los trabajadores.....	78
Tabla 15: Condición laboral de los trabajadores	79
Tabla 16: Prueba de Normalidad de las Variables (Grupos en Estudio): trabajadores	120
Tabla 17: Prueba de Normalidad de las Variables (Grupos en Estudio): ciudadanos..	121
Tabla 18: Prueba Estadística U de Mann-Whitney de Asociación de Variables no Paramétricas.....	122

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Pilares centrales y ejes transversales de la PNMGP.	36
Figura 2. Componentes del Plan de Simplificación Administrativa 2013-2016.	48
Figura 3. Estado civil de los trabajadores.....	76
Figura 4. Género de los trabajadores.....	77
Figura 5. Edad de los trabajadores.....	78
Figura 6. Tiempo de servicios de los trabajadores	79
Figura 7. Condición laboral de los trabajadores	80
Figura 8. Variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva y opinión de los trabajadores	80
Figura 9. Dimensión 1: uso de metodologías e instrumentos de los procedimientos administrativos por parte de los trabajadores	82
Figura 10. D1 Indicador 1: Desarrollo de metodologías de simplificación de los procedimientos de servicios administrativos	83
Figura 11. D1 Indicador 2: Desarrollo de mecanismos que faciliten la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	84
Figura 12. D1 Indicador 3: establecimiento de accesos multicanal para los procedimientos de servicios administrativos	86
Figura 13. Dimensión 2: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	87
Figura 14. D2 Indicador 1: cobertura de acceso a herramientas tecnológicas	88
Figura 15. D2 Indicador 2: intercambio de información entre las entidades públicas ..	89
Figura 16. D2 Indicador 3: cultura informática y acceso de la ciudadanía a los servicios en línea.....	90
Figura 17. Dimensión3: proveer de personal con las competencias adecuadas en el proceso de simplificación administrativa	92
Figura 18. D3 Indicador 1: rol del personal de atención a la ciudadanía.....	93
Figura 19. D3 Indicador 2: participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa.	94
Figura 20. D3 Indicador 3: competencias del personal que participa en los procesos de simplificación administrativa	95
Figura 21. D3 Indicador 4: evaluación e incentivo del personal involucrado en los procedimientos de servicios administrativos	96
Figura 22. D3 Indicador 5: promoción de la ética y la transparencia en la administración municipal	97
Figura 23. Dimensión 4: involucramiento de actores sociales para impulsar y consolidar la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	98
Figura 24. D4 Indicador 1: prioridad de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos en la agenda Municipal.....	99
Figura 25. D4 Indicador 2: participación de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil.....	100

<i>Figura 26.</i> D4 Indicador 3: participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa	102
<i>Figura 27.</i> D4 Indicador 4: establecer red de expertos en simplificación de procedimientos de servicios administrativos	103
<i>Figura 28.</i> Dimensión 5: cumplimiento del marco normativo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	104
<i>Figura 29.</i> D5 Indicador 1: implementación del marco normativo de simplificación de procedimientos de servicios administrativos	105
<i>Figura 30.</i> D5 Indicador 2: sistema de supervisión, fiscalización y sanción para el cumplimiento de las normas de simplificación de procedimientos de servicios administrativos.....	106
<i>Figura 31.</i> D5 Indicador 3: estrategias de involucramiento para aprobar las normas sobre simplificación de procedimientos de servicios administrativos.....	107
<i>Figura 32.</i> Dimensión 6: fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	109
<i>Figura 33.</i> D6 Indicador 1: fortalecer a la Municipalidad con competencia en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	110
<i>Figura 34.</i> D6 Indicador 2: Comunicar avances de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos para contribuir a su implementación.....	111
<i>Figura 35.</i> Variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva y opinión de la ciudadanía usuaria.	112
<i>Figura 36.</i> Dimensión 1: uso de metodologías e instrumentos de los procedimientos de servicios administrativos	113
<i>Figura 37.</i> Dimensión 2: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	114
<i>Figura 38.</i> Dimensión 3: proveer de personal con las competencias adecuadas en el proceso de simplificación administrativa	116
<i>Figura 39.</i> Dimensión 4: involucramiento de actores sociales para impulsar y consolidar la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	117
<i>Figura 40.</i> Dimensión 5: cumplimiento del marco normativo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	118
<i>Figura 41.</i> Dimensión 6: fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.	119
<i>Figura 42.</i> Resumen de prueba de hipótesis.....	122

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Las instituciones públicas o privadas, asumen el desafío de cambiar su gestión para alcanzar mayor rentabilidad económica, social y cultural. Además, desenvuelven sus actividades en un entorno que cambia rápidamente y deben prepararse para hacer frente a los cambios gradualmente, conservando la calidad aceptable de sus productos físicos y/o sus servicios. Para ello es necesaria una optimización, un sistema de procesos asociados a cumplir las perspectivas de eficacia clientes, usuarios y otros interesados en conseguir el reconocimiento y aceptación de la organización.

La conquista de toda organización pende cada vez más de la modernización tecnológica de sus procesos de negocio para cumplir con su estrategia, misión y objetivos como resultado de la globalización de los mercados, la apertura económica y el medio competitivo. Esto hace que los ciudadanos sean más exigentes a la hora de satisfacer sus necesidades.

(SGP, 2021)

Según un informe del BID (Banco Interamericano de Desarrollo), en 2018, Perú ocupó el segundo lugar entre los países de América Latina con mayor tiempo de espera para completar un trámite; adicionalmente, el tiempo promedio de espera para que un ciudadano complete un trámite es de 8.6 horas, en comparación a 5.4 horas para el promedio latinoamericano, y solo el 29 % de los ciudadanos peruanos ha completado un trámite.

(L & L, n.d.)

El Estado del Perú fue declarado en proceso de modernización mediante la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y mediante la Ley N°2915, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, se creó el Sistema de

Modernización de la Gestión Pública como un sistema administrativo, y el Poder Ejecutivo se le dio la responsabilidad de los once (11) sistemas administrativos, con excepción del Sistema Nacional de Control.

(Ferney & Gallo, 2019)

El objetivo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos es eliminar barreras o costos innecesarios para la sociedad, que resultan en una administración pública ineficiente. En consecuencia, es necesario y prioritario que la Municipalidad Distrital de San Jerónimo lo implemente de acuerdo con el marco legal vigente: Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y sus reformas. El proceso administrativo se define como el conjunto de actuaciones y diligencias practicadas por las entidades que conducen a la expedición de un acto administrativo que produce efectos jurídicos individuales o individualizables sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Los síntomas:

El gobierno de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, aún enfrenta dificultades en materia del desarrollo de reformas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos y modernización de la gestión Municipal por los aspectos siguientes:

- Existe un evidente descontento e insatisfacción de los ciudadanos usuarios por la falta de respeto a los plazos y términos establecidos en el TUPA, por los deficientes procesos administrativos con trámites innecesarios trayendo consigo largas esperas, el regresar una y otra vez por los trámites para obtener el servicio administrativo requerido.

- Existen procedimientos y requisitos innecesarios que generan mayores costos al ciudadano usuario, siendo pertinente reformular y/o eliminar aquellos procedimientos innecesarios para brindar un mejor servicio, justo y al alcance del público.
- Gran parte del personal de la Municipalidad desconoce los procedimientos y actos administrativos que se deberían de emitir desde sus respectivas áreas funcionales, generando así demoras en dar respuesta de algún trámite solicitado por el administrado.
- Aún existe una alta rotación de funcionarios y servidores que genera inestabilidad y baja sostenibilidad de cualquier proceso de reforma y capacitación.
- Existe una manifiesta actitud de resistencia al cambio y los enfoques legalistas por parte de los funcionarios y servidores públicos
- La falta de coherencia en el diseño de las regulaciones y los procedimientos administrativos establecidos por la Entidad Municipal, que no están acorde a las expectativas y necesidades del ciudadano.
- No se cuenta con equipos técnicos especializados para impulsar las reformas de simplificación administrativa y calidad regulatoria; asimismo para hacer la reingeniería de los procesos de trabajo y reajuste de los recursos tecnológicos.
- La falta de programas de capacitaciones o fortalecimiento de capacidades para reforzar la desburocratización y simplificación administrativa en temas como por ejemplo: el uso de las TIC que proporcionen el orden y sistematización de la información en los trámites, el análisis y el seguimiento de medidas adoptadas, uso de inteligencia artificial, el uso del ACR (Análisis de Calidad Regulatoria), el AIR (Análisis de Impacto Regulatorio), uso del SUT (Sistema Único de Trámites), sobre

la actualización e implementación del TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), implementación del PAE (Procedimientos Administrativos Estandarizados) uso de la PIDE que es un instrumento capaz de integrar información relevante entre las distintas entidades del Estado como mecanismos de transparencia al ciudadano y empresas, desarrollar y difundir guías y materiales de capacitación, el uso del DNI electrónico, de firmas y certificados digitales en la realización de trámites o servicios online, entre otros.

Las causas:

- Como posibles causas del bajo nivel de calidad, ineficiencia e inoportunidad de los trámites y servicios administrativos que brinda el personal del Distrito Municipal de San Jerónimo a los actores públicos y privados, se encuentran las características de la inadecuada aplicación y uso de la simplificación administrativa de: TIC, metodologías e instrumentos, involucramiento de actores, marco normativo y fiscalización, Recursos Humanos, y, liderazgo.
- En términos de metodologías e instrumentos, se está trabajando para crear metodologías de simplificación administrativa que favorezcan a la optimización de los procedimientos de servicios administrativos, así como a la exclusión de los procedimientos y servicios redundantes; para crear mecanismos que faciliten la simplificación administrativa; y para crear un acceso multicanal a los procedimientos y servicios administrativos.
- En cuanto al uso de las TIC, para simplificar los procedimientos de servicios administrativos, sigue siendo necesario ampliar el acceso a las herramientas tecnológicas en diversas unidades organizativas, aplicar el intercambio de

información entre entidades públicas, crear una cultura de la información y suscitar el camino de los ciudadanos a estas tecnologías.

- En materia de recursos humanos, sigue siendo necesario dar a los empleados las habilidades que necesitan para interactuar mejor con el público y las empresas, al tiempo que se crean mecanismos para fomentar la colaboración de los empleados en los esfuerzos de simplificación administrativa.
- En lo que respecta a la participación o involucramiento de actores, es necesario implicar a una variedad de actores para acelerar y fortalecer el proceso de simplificación administrativa, garantizar que la simplificación de procedimientos de servicios administrativos sea prioritaria en la agenda pública y que se asignen recursos adecuados, organizar de forma democrática los equipos de trabajo formados por representantes de los sectores público y privado, y garantizar la participación de los ciudadanos.
- Es necesario sistematizar y optimizar el diseño y la aplicación del marco normativo relacionado con la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, la revisión y el rediseño del régimen de supervisión, fiscalización y penalización por incumplimiento de las normas de simplificación administrativa.
- En términos de fortalecimiento de liderazgo institucional, para que la simplificación de procedimientos de servicios administrativos funcione, debe haber una estructura institucional y de liderazgo vinculado a ella, y las entidades públicas deben tener experiencia en la simplificación administrativa.

Pronostico:

- La Municipalidad Distrital de San Jerónimo, bajo las características del uso inadecuado de: TIC, Recursos Humanos, involucramiento de actores, metodologías

e instrumentos, marco normativo y fiscalización, y, liderazgo institucional, no podría lograr la eficiencia, calidad y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos brindados por el personal en sus diferentes áreas y logro de metas y objetivos según su plan de desarrollo institucional en el mediano plazo; con el riesgo de empeorar la insatisfacción y generar manifestaciones y conflictos sociales por parte de los ciudadanos de San Jerónimo.

Control del pronóstico:

- Es pertinente identificar, describir y explicar las características de la aplicación de los procedimientos y servicios administrativos respecto al marco normativo y fiscalización, TIC, metodologías e instrumentos, Recursos Humanos, involucramiento de actores, y, liderazgo institucional, a fin de establecer el nivel de la calidad, eficiencia y oportunidad que se ofrece a la ciudadanía por parte del personal de la Entidad Municipal.

1.2 Formulación del problema

a. Problema general.

¿Cuál es nivel de desarrollo de la aplicación de simplificación de procedimientos de servicios administrativos y su relación desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores, en el marco de la modernización de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, periodo 2022?

b. Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las metodologías e instrumentos para la simplificación de procedimientos de servicios

administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación de la provisión de personal con las competencias adecuadas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del involucramiento de los actores sociales en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del cumplimiento del marco normativo en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del fortalecimiento de liderazgo institucional en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?
- ¿Cuál puede ser una propuesta de lineamientos estratégicos y plan de mejora para el desarrollo de la gestión de la simplificación de procedimientos de

servicios administrativos por el personal directivo y administrativo de la
Municipalidad Distrital de San Jerónimo?

1.3 Justificación de la investigación

a. Justificación teórica.

La presente investigación estudia la simplificación de procedimientos de servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo; los resultados evidenciarán de manera sistemática las características propias de la variable en estudio para validar el conocimiento científico y ampliar los conocimientos teóricos que serán el fundamento para proponer estrategias para mejorar el desempeño institucional.

b. Justificación práctica.

Este estudio se argumenta de carácter práctico, debido que los resultados que se obtengan contribuirán de manera positiva a fin de que las autoridades del Gobierno Municipal tomen decisiones de mejora y desarrollo organizacional respecto a sus procesos de simplificación administrativa de la Institución en estudio, optimando con la eficacia del servicio a los usuarios, de la misma forma orientar los esfuerzos y actividades del personal en la implementación y aplicación de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos que conlleve al logro de los objetivos institucionales.

c. Justificación metodológica.

La metodología e instrumentos empleados, por su validez y confiabilidad realizado por juicio de expertos y fiabilidad métrica de consistencia interna, podrán servir para otras investigaciones del tipo descriptivo, comparativo, correlacional y explicativo, más aún, aquellas que estén relacionadas a la variable de estudio de simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

d. Justificación social.

Los resultados de la investigación servirán a las autoridades, personal directivo y operativo de los gobiernos Municipales; asimismo, las propuestas serán de mucha utilidad para el desarrollo institucional y en particular la satisfacción de la ciudadanía del Distrito de San Jerónimo, y consiguientemente el desarrollo socioeconómico de su ámbito de influencia.

1.4 Objetivos de la investigación**a. Objetivo general.**

Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación de simplificación de procedimientos de servicios administrativos y su relación desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores, en el marco de la modernización de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, periodo 2022.

b. Objetivos específicos.

- Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las metodologías e instrumentos para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

- Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación de la provisión de personal con las competencias adecuadas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del involucramiento de los actores sociales en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del cumplimiento del marco normativo en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del fortalecimiento de liderazgo institucional en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Diseñar y formular una propuesta de lineamientos estratégicos y plan de mejora para el desarrollo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos brindados por el personal directivo y administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Aspectos normativos aplicables.

El presente trabajo de investigación al ser de carácter eminentemente normativo, se sostiene bajo los alcances de los siguientes dispositivos legales:

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N°29158.
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658.
- Ley de Simplificación Administrativa - Ley N°25035.
- Ley de Bases de la Descentralización - Ley N°27783.
- Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N°27972.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley N°27806.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Decreto Supremo N°103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Legislativo N°1446, modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N°123-2018-PCM, aprueba el Reglamento del Sistema de Modernización de la gestión pública.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2019-PCM-SGP, aprueban los Lineamientos N° 001-2019-SGP “Principios de actuación para la modernización de la gestión pública”.

- Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N°1310, aprueba medidas complementarias de Simplificación Administrativa.
- Decreto Legislativo N°1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Legislativo N° 1203, crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Ordenanza Municipal 002-2018-CM- SANJERONIMO, aprueba el Texto Único Procedimientos Administrativos TUPA, Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Otras normativas vigentes aplicables.

2.1.2 Modernización de la Gestión Pública.

La modernización de la administración pública es un proceso continuo, encaminado a mejorar lo que hacen las instituciones públicas y, en consecuencia, generar valor público. “El valor público se crea cuando las intervenciones públicas satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y cuando se optimiza la gestión interna de las entidades públicas”. (Fernández et al., 2008)

Un Estado moderno es aquel que está centrado principalmente en las personas, que es además eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto o transparente. Como resultado, debe: prestar bienes y servicios de calidad, incorporar a los ciudadanos en la elaboración de las políticas públicas, identificar insuficiencias y perspectivas de la población, simplificar los trámites y emite regulaciones de calidad, mejorar con eficiencia su funcionamiento, tiene

objetivos claros con metas concretas y medibles, asignar y ejecutar con eficiencia y eficacia los recursos públicos. (Fernández et al., 2008)

La PCM a través de la SGP, dirige la formulación, ejecución y evaluación de las Políticas Nacionales de Modernización de la Administración Pública; asimismo, dirige el proceso de modernización del Estado generando las condiciones que estimulen y apuntalen a las instituciones públicas a modernizarse.

2.1.2.1 Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Es uno de los 11 sistemas administrativos establecidos en la Ley N°29158. A diferencia de otros sistemas administrativos que están reguladas para apoyo específico a la gestión, éste promueve reformas de instituciones estatales y que son aplicables a todos los niveles de gobierno.

La aplicación del SAMGP se produce dentro de cualquier entidad pública a través de las unidades organizativas cuyas funciones están más vinculadas con los objetivos del SAMGP. Las unidades de la organización están determinadas por el instrumento de gobierno organizacional de la institución o por representación.

Vale la pena señalar que el SAMGP no demanda la instauración de unidades organizativas laboriosas a menos que se considere necesario o deseable debido a la dinámica única de una empresa.

La máxima autoridad administrativa actúa como eje de coordinación interna y conserva relaciones técnico-funcionales con la SGP. Además, es ella quien supervisa la implementación del SAMGP.

2.1.2.2 Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

La Presidencia del Consejo de Ministros como ente rector, a los ocho días del mes de enero del año dos mil trece, mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, con miras al bicentenario de la independencia del Perú, que tiene por objetivo, lograr un Estado moderno, capaz de garantizar que todos los ciudadanos accedan a bienes y servicios públicos de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente, reduciendo las brechas sociales y económicas existentes. Sin embargo, luego de los años transcurridos, persiste la importancia de que el Perú cuente con una política como principal instrumento orientador en materia de modernización, para lo cual se ha estimado una temporalidad hasta el año 2030.

En ese marco, conforme lo consigna la SGP en su portal web, el 19 de agosto de 2022 mediante Decreto Supremo N°103-2022-PCM, el Gobierno aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública a 2030 (PNMGP), documento que marca la ruta que debe seguir el país para ser un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, que garantice una sociedad justa e inclusiva teniendo como centro a las personas. Los objetivos de la PNMGP aprobada son:

- Garantizar que las políticas públicas se sustenten en información confiable y que respondan a las necesidades y expectativas de las personas según sus características socioeconómicas, geográficas y culturales.
- Mejorar la gestión interna en las entidades públicas.
- Fortalecer la mejora continua e innovación en las entidades públicas.

- Garantizar un gobierno abierto que genere confianza en las intervenciones públicas, a través una comunicación con el Estado y la participación ciudadana.

La SGP como ente rector para la implementación de la PNMGP orientada al 2030, señala que estaría compuesta de cinco (5) pilares y tres (3) ejes transversales:



Figura 1. Pilares centrales y ejes transversales de la PNMGP.

Fuente: portal web SGP_PCM

Con relación al esquema, en su trabajo de investigación sobre la simplificación administrativa. Cueva (2019) desarrolla:

Respecto a los cinco (5) pilares PNMGP:

- Primer pilar: “Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos”, a fin de lograr una actuación coherente y articulada por parte del Estado, es necesario que se definan objetivos claros según las prioridades del país. En tal sentido, se deben promulgar políticas públicas que permitan alcanzar los objetivos planteados.

- Segundo pilar: “Presupuesto por Resultados”, con este pilar, se pretende mantener la disciplina fiscal, mejorar la distribución de los recursos y la calidad del gasto público. Asimismo, se tiene como objetivo el aseguramiento del logro de las operaciones en las entidades públicas con la progresiva adopción del Programa Presupuestal con Enfoque a Resultados.
- Tercer pilar: “Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional”, tiene por propósito promover que las entidades públicas adopten paulatinamente la gestión por procesos, y de esta manera, mejorar los procedimientos de producción y que las instituciones públicas brinden servicios de mayor eficiencia y eficacia. Asimismo, pretende las acciones siguientes: (a) fortalecer los esfuerzos en materia de simplificación administrativa, (b) eliminar los obstáculos innecesarios e (c) incentivar la organización institucional adecuada para obtener los resultados esperados.
- Cuarto pilar: “Servicio Civil Meritocrático”, este pilar persigue orientar la promoción del personal en el servicio civil, en base a principios de mérito e igualdad de oportunidades.
- Quinto pilar: “Sistemas de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento”, se resalta la importancia de contar con sistemas de información que recojan, organicen y analicen datos. Luego, que estos datos se conviertan en información útil para la toma de decisiones. Adicionalmente, estos sistemas deben permitir gestionar indicadores que faciliten el seguimiento y logro de resultados.

Respecto a los tres (3) ejes transversales PNMGP, se desarrolla:

- Primer eje transversal: “Gobierno Abierto”, se espera un gobierno transparente, que rinde cuentas y ofrece canales de participación ciudadana.
- Segundo eje transversal: “Gobierno Electrónico”, implica el uso intensivo de las TIC en las instituciones públicas, orientándose a lograr la eficacia y eficiencia en la gestión pública, incrementar la transparencia y participación ciudadana.
- Tercer eje transversal: “Articulación Interinstitucional”, compromete la acción conjunta y la colaboración entre las entidades públicas en los tres niveles de gobierno. Esto es posible a través de mecanismos de colaboración, coordinación y cooperación (págs. 26-28).

En tal sentido, la presente investigación, para cumplir con sus objetivos, se centra en uno de los componentes del tercer pilar de la PNMGP al 2030. Dicho componente está referido a la simplificación administrativa.

2.1.3 El procedimiento administrativo y los sujetos del procedimiento.

Para contextualizar aspectos relacionados al procedimiento administrativo, la presente investigación se sostiene sobre la base legal del Texto Único Ordenado TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N°004-2019-JUS.

2.1.3.1 Procedimiento administrativo.

De conformidad con el artículo 29 del TUO de la LPAG, se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca

efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. (MINJUS, 2021, pág. 35)

2.1.3.2 Los sujetos del procedimiento.

El artículo 61 del TUO de la LPAG señala que, para los efectos del cumplimiento de las disposiciones del Derecho Administrativo, se entiende por sujetos del procedimiento a:

- **Administrado:** aquella persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo regulan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados.
- **Autoridad Administrativa:** el agente de las entidades que, bajo cualquier régimen jurídico, y ejerciendo potestades públicas conducen el inicio, la instrucción, la sustanciación, la resolución, la ejecución, o que de otro modo participan en la gestión de los procedimientos administrativos. (MINJUS, 2021, pág. 37)

2.1.3.3 Derechos y deberes de los administrados.

Derechos:

- Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
- Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.

- Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
- A no presentar los documentos prohibidos de solicitar las entidades, a emplear los sucedáneos documentales y a no pagar tasas diferentes a las debidas según las reglas del TUO de la LPAG. (MINJUS, 2021, pág. 39)

Deberes:

- Abstenerse de formular pretensiones o articulaciones ilegales, de declarar hechos contrarios a la verdad o no confirmados como si fueran fehacientes, de solicitar actuaciones meramente dilatorias, o de cualquier otro modo afectar el principio de conducta procedimental.
- Prestar su colaboración para el pertinente esclarecimiento de los hechos.
- Proporcionar a la autoridad cualquier información dirigida a identificar a otros administrados no comparecientes con interés legítimo en el procedimiento.
- Comprobar previamente a su presentación ante la entidad, la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en la presunción de veracidad.

2.1.3.4 El derecho de petición administrativa.

El artículo 117 del TUO de la LPAG señala que cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el numeral 20) del artículo 2 de la Constitución Política del Perú.

De acuerdo con el mismo artículo, este derecho comprende lo siguiente:

- Facultades de los administrados: presentar solicitudes en interés particular, realizar solicitudes en interés general de la colectividad, contradecir actos administrativos, pedir informaciones, formular consultas y presentar solicitudes de gracia.
- Obligación de las entidades: dar al administrado una respuesta por escrito dentro del plazo legal. (MINJUS, 2021, pág. 41)

2.1.3.5 Deberes de las autoridades en los procedimientos.

El artículo 86 del TUO de la LPAG establece, entre otros, los siguientes deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes:

- Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.
- Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar del TUO de la LPAG.
- Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente.
- Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
- Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.
- Los demás previstos en el TUO de la LPAG o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados,

con la finalidad de preservar su eficacia, previstos legalmente. (MINJUS, 2021, págs. 42-43)

2.1.3.6 *Los actos administrativos.*

De conformidad con el numeral 1.1 del artículo 1 del TUO de la LPAG, son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta. (MINJUS, 2021, pág. 44)

2.1.3.7 *Nulidad de los actos administrativos.*

Es posible declarar la nulidad de los actos administrativos. El TUO de la LPAG establece dos medios para declarar la nulidad de los actos administrativos:

- Nulidad planteada por el administrado: los administrados, en ejercicio de su derecho de contradicción, pueden plantear la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el TUO de la LPAG.
- Nulidad de oficio: es conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se trata de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad será declarada por resolución de la misma autoridad. (MINJUS, 2021, pág. 49)

2.1.3.8 *El Texto Único de Procedimientos Administrativos.*

Conforme se precisa en el artículo 43 de la LPAG sobre el TUPA señala que:

Todas las entidades elaboran y aprueban o gestionan la aprobación, según el caso, de su Texto Único de Procedimientos Administrativos, el cual comprende:

- Todos los procedimientos de iniciativa de parte requeridos por los administrados para satisfacer sus intereses o derechos mediante el pronunciamiento de cualquier órgano de la entidad, siempre que esa exigencia cuente con respaldo legal, el cual deberá consignarse expresamente en el TUPA con indicación de la fecha de publicación en el Diario Oficial.
- La descripción clara y taxativa de todos los requisitos exigidos para la realización completa de cada procedimiento, los cuales deben ser establecidos conforme a lo previsto en el numeral anterior.
- La calificación de cada procedimiento según corresponda entre procedimientos de evaluación previa o de aprobación automática.
- En el caso de procedimientos de evaluación previa si el silencio administrativo aplicable es negativo o positivo.
- Los supuestos en que procede el pago de derechos de tramitación, con indicación de su monto y forma de pago. El monto de los derechos se expresa publicándose en la entidad en moneda de curso legal.
- Las vías de recepción adecuadas para acceder a los procedimientos contenidos en los TUPA, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 127 y siguientes.
- La autoridad competente para resolver en cada instancia del procedimiento y los recursos a interponerse para acceder a ellas.
- Los formularios que sean empleados durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo, no debiendo emplearse para la exigencia de requisitos adicionales.

La información complementaria como sedes de atención, horarios, medios de pago, datos de contacto, notas al ciudadano; su actualización es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de la entidad que gestiona el TUPA, sin seguir las formalidades previstas en los numerales 44.1 o 44.5. (MINJUS, 2021, págs. 123-124)

El TUPA también incluye la relación de los servicios prestados en exclusividad, entendidos como las prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva en el marco de su competencia, no pudiendo ser realizadas por otra entidad o terceros. Son incluidos en el TUPA, resultando aplicable lo previsto en los numerales 2, 5, 6, 7 y 8 del numeral anterior, en lo que fuera aplicable. (MINJUS, 2021, pág. 125)

2.1.3.9 El silencio administrativo.

Conforme lo estipula el artículo 199 del TOU de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala:

Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 37 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.

El silencio positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 213.

El silencio administrativo negativo tiene por efecto habilitar al administrado la interposición de los recursos administrativos y acciones judiciales pertinentes.

Aun cuando opere el silencio administrativo negativo, la administración mantiene la obligación de resolver, bajo responsabilidad, hasta que se le notifique que el asunto ha sido sometido a conocimiento de una autoridad jurisdiccional o el administrado haya hecho uso de los recursos administrativos respectivos.

El silencio administrativo negativo no inicia el cómputo de plazos ni términos para su impugnación.

En los procedimientos sancionadores, los recursos administrativos destinados a impugnar la imposición de una sanción estarán sujetos al silencio administrativo negativo. Cuando el administrado haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo, será de aplicación el silencio administrativo positivo en las siguientes instancias resolutorias. (MINJUS, 2021, págs. 222-223)

2.1.4 Simplificación de procedimientos administrativos.

2.4.1.1 Simplificación administrativa.

El presente estudio está comprendido bajo los alcances de la Ley N°25035, Ley de Simplificación Administrativa y demás disposiciones emitidas por la SGP de la PCM.

La simplificación administrativa, es un componente del tercer pilar de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, debido a que su presencia generaría el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. (Portal SGP_PCM)

Para Chiavenato (2004) sobre el termino simplificar señala que:

Es la esencia, hacer el cambio, vivir el cambio y enfrentarse con la complejidad y la incertidumbre cara a cara. Simplificar las organizaciones. Dar más libertad para las personas y desligarlas de la autocracia para que puedan utilizar sus recursos más importantes: la inteligencia, el talento, y el conocimiento. Y quién sabe, ayudarlas a conquistar y a organizar el tiempo libre para vivir mejor la vida propia (pág. 539).

Desde 2016, ha surgido un nuevo enfoque que hace hincapié en la simplificación administrativa como medio para mejorar la calidad normativa. Las iniciativas se han combinado en una estrategia para evaluar la creación y mantenimiento de trámites, guiando el ciclo de toma de decisiones. Como resultado, se espera fomentar un gobierno eficiente y reflexivo que considere la influencia de sus decisiones en los ciudadanos, monitoree la calidad de esas decisiones, facilite su implementación y haga cumplir aquellas decisiones que sean apropiadas. (Ferney & Gallo, 2019)

2.4.1.2 Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Cueva (2019) en su trabajo de investigación indica sobre, el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, aprobado con Resolución Ministerial 048-

2013-PCM, donde se instituye como objetivo: “Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública” (págs. 30-31). De ello, se desglosan sus cuatro objetivos estratégicos orientados a:

- Originar la ejecución de los procesos de simplificación administrativa encaminada a forjar efectos e impactos positivos para todos los ciudadanos. Objetivo que se quiere obtener a través del perfeccionamiento e implementación de métodos y dispositivos de simplificación administrativa.
- Promover la incorporación gradual de las TIC como una maniobra para ofrecer servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.
- Desplegar un modelo de atención al ciudadano y promover su ejecución como parte del proceso de modernización del Estado.
- Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa. Objetivo que se especula conseguir iniciando el fortalecimiento de las diferentes instancias y grupos de actores relacionados al proceso de simplificación administrativa.

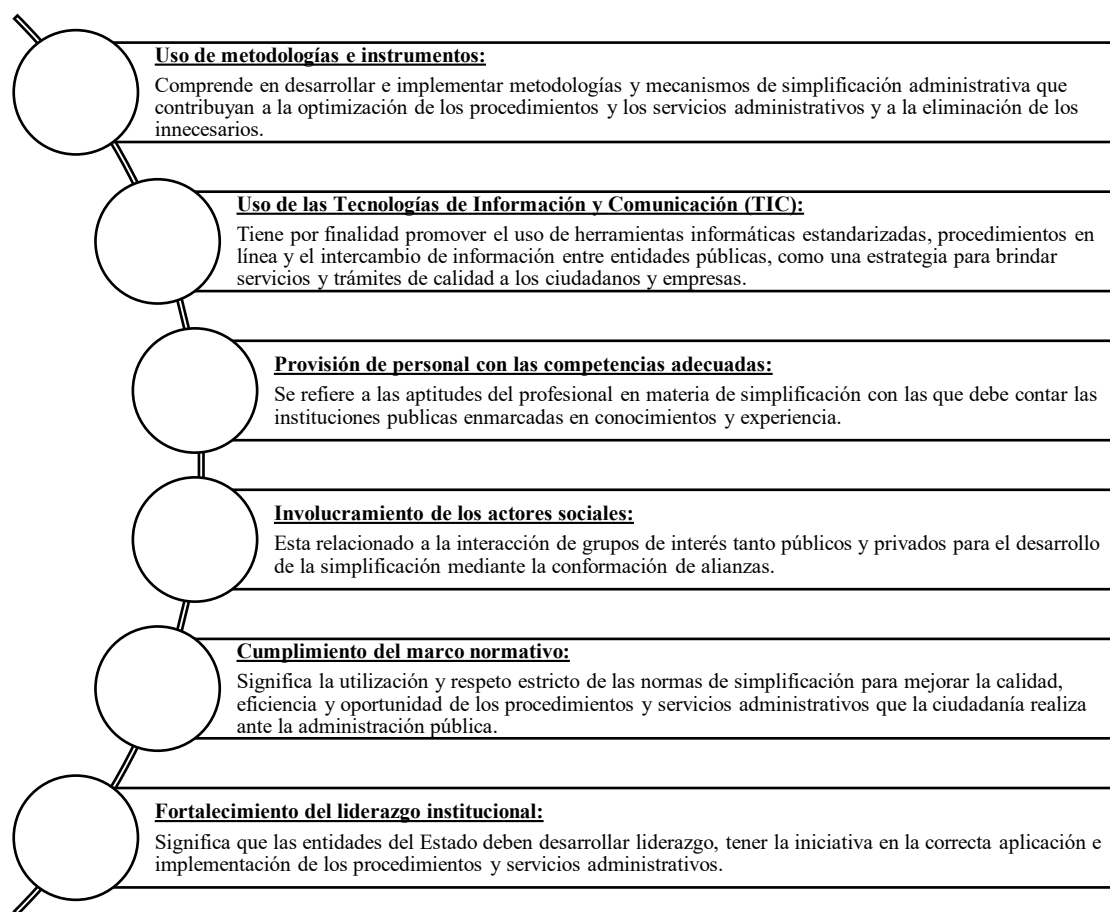


Figura 2. Componentes del Plan de Simplificación Administrativa 2013-2016.

Fuente: Autoría propia

El Sistema Administrativo para la Modernización de la Gestión Pública se regula en 2018, definiendo los componentes necesarios para garantizar la calidad de los bienes y servicios, promover la Simplificación Administrativa y mejorar la calidad de la normativa y el funcionamiento del Estado. (Fernández et al., 2008)

Con este cambio, la Secretaría de la Gestión Pública (SGP) ha reforzado su capacidad de liderar cambios y dar seguimiento a las acciones que realizan como cabeza del sistema. Como parte del SGP, se creó el Subsecretario de Simplificación y Análisis Regulatorio con la misión de promover la estrategia de Simplificación Administrativa y articular las mejoras en la calidad normativa.

2.4.1.3 Implementación del ACR para reducir cargas administrativas.

El Análisis de Calidad Reglamentaria (ACR) es una herramienta utilizada por el Poder Ejecutivo para evaluar los procedimientos administrativos y reducir o eliminar los que son innecesarios. La observación abarca tanto las normas existentes como las futuras, y exige una revisión de tres años de los procedimientos. Las normas que no pasan por esta evaluación se anulan. (Ferney & Gallo, 2019)

2.4.1.4 Implementación del Sistema Único de Trámites (SUT).

Está enmarcado bajo los alcances del Decreto Legislativo N° 1203, que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. El SUT es una herramienta informática que permite el desarrollo y la estandarización del TUPA, así como la simplificación de procedimientos, tiempo, requisitos y plazos. El SUT recoge los procedimientos administrativos aprobados por la solicitud de la ACR, facilita el desarrollo del Texto Único de Procedimientos Administrativos y vale como repositorio oficial de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. La SGP podrá examinar en línea los procedimientos administrativos de las instituciones públicas y garantizar el acatamiento de las normas de simplificación administrativa a través del SUT. La implementación del SUT limita la corrupción, fomenta la transparencia de costos y plazos de los trámites y elimina la discrecionalidad de los funcionarios.

2.4.1.5 Aprobación de Procedimientos Administrativos Estandarizados.

Muchos procedimientos de los ciudadanos se concentran en los gobiernos regionales y locales. Esta situación planteó una serie de retos, que la SGP identificó y abordó de la siguiente manera:

Desafíos	Estrategia propuesta
Para operar las ventanas de atención al usuario de los Gobiernos Regionales (GORES), así como los Gobiernos Locales (GL), exigieron diferentes requisitos o crearon diferentes procedimientos que los establecidos en las normas nacionales, respectivamente.	La SGP definió Procedimientos Administrativos Estandarizados (PAE) para los GORES o GL derivados de normas nacionales.
Cada entidad estableció diferentes pasos para que el ciudadano siguiera, y los órganos que intervinieron en cada procedimiento eran diferentes, lo que dio lugar a tasas muy diferentes en comparación con un servicio similar.	Los PAE buscan eliminar requisitos contrarios al marco regulatorio vigente e implementar procedimientos estándar o similares en las distintas entidades del país con el fin de facilitar los trámites y servicios que brindan a los ciudadanos y empresa. Así, se evitan las acciones discrecionales, se evitan los costos innecesarios para las empresas, y se generan requisitos más altos en comparación con los derivados de las normas nacionales, entre otros beneficios.

Fuente: Autoría propia

Además de permitir la eliminación de obstáculos y retrasos en los procedimientos, la estandarización iniciará la dinamización y la reactivación de la economía, lo que será esencialmente beneficioso en el entorno post COVID-19.

2.4.1.6 Medidas de simplificación administrativa.

En 2016, se impidió a las instituciones públicas exigir a los usuarios información necesaria o información que puedan obtener a través de la interoperabilidad o los registros de acceso gratuito. Entre otras medidas aprobadas:

- Cuando una discapacidad es evidente, el proceso de certificación de discapacidad simplificado puede concederse sin necesidad de visitar un hospital.
- Los procedimientos laborales se están simplificando, como la eliminación del requisito de presentar contratos y acuerdos de formación laboral con la autoridad laboral.
- La vigencia indeterminada del DNI, para acreditar su identidad.
- Además, el TUO de la Ley N°27444, establece que la autoridad administrativa puede modificar la ubicación de la oficina y sus horas de funcionamiento, los métodos de pago, la información de contacto y las notificaciones a los ciudadanos, facilitando así el proceso de cambio de ubicación.
- Págalo.pe, es una plataforma informática para el pago de derechos y tarifas para el procesamiento de procedimientos administrativos en instituciones públicas, así como a través del Banco de la Nación.

2.4.1.7 Plataforma de Interoperabilidad Estatal (PIDE).

Tiene por finalidad:

- Comprimir los tiempos y costos por trámites, pues se reutilizan datos y funcionalidades.
- Agilizar los trámites para el ciudadano o usuario.
- Optimizar el uso de recursos disponibles, procurando la innovación.

- Promover la colaboración entre organismos públicos, más allá de su horizonte de adelanto tecnológico.

En 2018, una nueva norma exige que las entidades públicas utilicen la Plataforma de Interoperabilidad Estatal (PIDE) para proporcionar acceso gratuito y permanente a la información o a las bases de datos a otras entidades públicas. La norma permite el acceso libre sobre los antecedentes penales, policiales y judiciales, la identificación, el estado civil, los grados y títulos, validez de los poderes, designación de representantes legales, y la propiedad de los activos registrados. (Quintana Sánchez, 2021)

Para mejorar la calidad de las estrategias de regulación y simplificación administrativa son fundamentales las TIC. Asimismo, la SeGDi lidera las iniciativas de transformación digital entre ellas, la nueva PIDE que contribuye en la simplificación administrativa.

2.2 Marco conceptual (palabras clave)

Administración Pública:

Es la gestión de los órganos, instituciones o entidades públicas que reciben recursos del poder político para gestionar los intereses, acciones y bienes de los ciudadanos en un orden legal.

Gestión Pública:

Se centra en la gestión adecuada de los recursos estatales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y promover el desarrollo nacional. Se encarga de dirigir, innovar y desarrollar estrategias en pro de unos objetivos.

Procedimiento administrativo:

Es un conjunto de acciones tomadas por las entidades que dan lugar a un acto administrativo que afecta a los intereses, obligaciones o derechos del solicitante.

Productividad:

La cantidad de bienes o servicios producidos divididos por el número de insumos necesarios para producir ese resultado se conoce como medición del rendimiento, que incluye tanto las mediciones de eficiencia como de eficacia.

Silencio administrativo negativo:

Produce un efecto negativo en los interesados, ya que en este caso su petición queda efectivamente desestimada.

Silencio administrativo positivo:

Produce efectos beneficiosos para los interesados, es decir, estima su petición en sentido positivo y los interesados pueden entender su petición estimada.

Sistemas Administrativos:

Tienen como objetivo regular el uso de los recursos por parte de los organismos del Estado, con el fin de aumentar la eficiencia y la eficacia de los mismos.

SUT:

Herramienta informática para desarrollar, simplificar y estandarizar los Procedimientos Administrativos Uniformes, así como el repositorio oficial de procedimientos y servicios administrativos proporcionados exclusivamente por los entes de la administración pública, con su correspondiente apoyo.

TUPA:

Instrumento de gobierno institucional que reúne información sobre todos los trámites administrativos y servicios que se presten de manera exclusiva; comprende, además, aquellos trámites administrativos que deben seguir los ciudadanos y empresas en las entidades gubernamentales.

Eficiencia:

La eficiencia es el proceso de alcanzar los objetivos propuestos con los recursos más escasos posibles, es decir, manteniendo los costes al mínimo, realizamos nuestro trabajo público.

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)**2.3.1 Antecedente a nivel internacional.**

El presente trabajo pretende analizar dentro del marco de modernización y reforma de las Administraciones Públicas el proceso de simplificación de los procedimientos administrativos como paso previo para la implantación efectiva de la Administración electrónica. Igualmente, se procura indicar una de las primordiales ventajas de la simplificación administrativa y de la Administración electrónica para la ciudadanía, la disminución de las cargas burocráticas. Se analizará especialmente el caso de los procedimientos administrativos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (Correa & Montero, 2013)

(Canals, 2010)

El artículo científico describe los medios de simplificación administrativa que impone la Directiva de Servicios, en el marco de las políticas y estrategias europeas de mejora regulatoria, y cómo han sido incorporados a la legislación básica. Se analiza también la simplificación que conlleva la reducción de cargas

administrativas. En este escenario, la evaluación del impacto normativo parece ser un instrumento idóneo para garantizar que la simplificación administrativa no incide negativamente en la esfera de derechos y garantías de terceros. Por último, se pone el acento en los contrapesos necesarios de la simplificación administrativa. (*Disponible En:*

<Http://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=38029548007>, 2013)

La regulación constituye un valioso instrumento para desarrollar políticas. Sin embargo, algunas normas pueden resultar injustificadamente costosas desde el punto de vista de ciudadanos y empresas. Las encuestas muestran que unos y otras tienden a asociar la burocracia a ámbitos de la legislación atribuidos principalmente al nivel local de gobierno, tales como las licencias de obra y de actividad. Por tanto, debe prestarse especial atención a los costes y cargas administrativas (posibles o reales) que derivan de la normativa local. A nivel de la OCDE y la UE se ha desarrollado una metodología para ello. En España, las buenas prácticas han comenzado ya a mostrar resultados.

2.3.2 Antecedente a nivel nacional.

En este artículo científico se revisa y discute la distinción equívoca que ha surgido en Perú a nivel legal y conceptual entre lo que se ha denominado análisis de calidad regulatoria, asociándolo con una herramienta de simplificación administrativa, y la llamada mejora de la calidad regulatoria a través, entre otros instrumentos, del Análisis de Impacto Regulatorio AIR. Finalmente, se describe la nueva reglamentación del AIR como un esfuerzo frágil aún para implementar una reforma regulatoria integral. Como conclusiones relevantes se tiene que la reforma regulatoria peruana ha priorizado los mecanismos accesorios en vez de los sustantivos, el mandato para hacer exigible el AIR es frágil porque solo está

plasmado en una norma de rango infra legal, y además las reglas más relevantes para hacerlo efectivo aún pueden retrasarse. Es decir, continúa siendo una reforma regulatoria incompleta, vulnerable, y concentrada en la simplificación administrativa. (Quintana Sánchez, 2021)

El presente estudio tuvo como objetivo principal, proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020, la metodología utilizada fue el tipo descriptivo y su diseño no experimental. Los resultados fueron que el nivel de atención al ciudadano es deficiente porque no se está teniendo una buena experiencia en la atención al ciudadano. Se concluye que las deficiencias en cuanto a la simplificación administrativa de la institución se lograron evidenciar que no se está utilizando la tecnología de manera adecuada, asimismo la falta de capacitación para el personal genera inconvenientes al momento de la atención al ciudadano porque demoran mucho en darle una solución a su problema generando de esta manera una mala experiencia al ciudadano es por ello que se recomienda tomar acciones necesarias que le permitan llevar a cabo un mejor desarrollo de sus actividades mediante acciones correctivas. (Salazar & Liseth, 2021)

En la Municipalidad Distrital de Tumbes, se observó que existen problemas relacionados con la demora, exceso de costos, pasos para la realización de trámites de los administrados entre otros, causando una problemática para el administrado. Analizando la problemática se procedió a realizar un estudio cuyo objetivo fue, determinar la relación de la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de

edificación de la Municipalidad Distrital de Tután - 2017, esta iniciativa concentra su interés en la satisfacción del administrado, respecto al servicio que recibe en la Municipalidad, en el área de licencias de edificaciones, considerando lo dispuesto en la normatividad vigente como la MSA. Metodológicamente la investigación es de tipo correlacional, No experimental de diseño transversal. Los datos fueron procesados a través del software estadístico SPSS-22, haciendo uso del método estadístico para su análisis e interpretación, posteriormente se procedió a realizar la evaluación de los resultados. La MSA se desarrolló para ser usada y aplicada en el proceso de simplificar procedimientos administrativos internos de las instituciones públicas quienes deben contextualizarla de acuerdo a su naturaleza y alcance; con el propósito principal de que la ciudadanía y agentes económicos familias y empresas reciban un trato digno y un servicio eficiente y eficaz. Se concluye que la aplicación del cuestionario SERVQUAL a los administrados, arrojó un índice de calidad negativo -1.46, por tanto, existe un nivel de insatisfacción del administrado, siendo Seguridad y Fiabilidad las dimensiones que necesitan mayor atención. (Diaz Gastelo, 2017)

2.3.3 Antecedente a nivel regional o local.

Cruz Soncco, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021.*

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación de reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue, determinar la relación entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en una Municipalidad Provincial en Cusco, 2021. La investigación fue de tipo básico,

con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. Los resultados de la investigación determinaron que la variable simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.390**, con un valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva baja.

Torres Bazán, R. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021*.

La tesis se enmarcó en la línea de investigación reforma y modernización del Estado. El objetivo fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo integrada por los trabajadores de una entidad regional. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores. La técnica que se usó para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable simplificación administrativa estuvo conformado por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable gobierno electrónico por 32 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable gobierno electrónico, con un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.527 **$, con un p-valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva moderada.

2.4 Hipótesis

a. Hipótesis general.

Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación de simplificación de procedimientos de servicios administrativos, una relación directa y significativa desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores, en el marco de la modernización de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, periodo 2022.

b. Hipótesis específicas.

- Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las metodologías e instrumentos para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación de la provisión de personal con las competencias adecuadas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del involucramiento de los actores sociales en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

- Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del cumplimiento del marco normativo en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del fortalecimiento de liderazgo institucional en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Podría haber mejoras significativas en la aplicación de lineamientos estratégicos y plan de mejora para el desarrollo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos brindados por el personal directivo y administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

2.5 Identificación de variables e indicadores

Variable:

Simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Dimensiones e indicadores:

- Uso de metodologías e instrumentos
- Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
- Provisión de personal con las competencias adecuadas
- Involucramiento de los actores sociales
- Cumplimiento del marco normativo
- Fortalecimiento del liderazgo institucional

2.6 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Simplificación de procedimientos de servicios administrativos	Es uno de los pilares de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, debido a que su presencia generaría el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. ("Simplificación Administrativa, Portal SGP_PCM)	Constituye características propias de los procesos de simplificación administrativa brindados a la ciudadanía según, el uso de las metodologías e instrumentos, las TIC, provisión de personal con las competencias adecuadas, el involucramiento de actores sociales, cumplimiento del marco normativo y el fortalecimiento del liderazgo institucional en el marco de la modernización de la gestión Municipal.	Uso de metodologías e instrumentos	Desarrollo de metodologías de simplificación de procedimientos de servicios administrativos Desarrollo de mecanismos que faciliten la simplificación de procedimientos de servicios administrativos	
				Establecimiento de accesos multicanal para los procedimientos de servicios administrativos	
			Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Cobertura de acceso a herramientas tecnológicas Intercambio de información entre las entidades públicas Cultura informática y acceso de la ciudadanía a los servicios en línea	
			Provisión de personal con las competencias adecuadas	Rol del personal de atención a la ciudadanía Participación de funcionarios en los procesos de simplificación administrativa Competencias del personal que participa en los procesos de simplificación administrativa Evaluación e incentivo del personal involucrado en los procedimientos	
				Promoción de la ética y la transparencia en la administración Municipal	Escala Ordinal
			Involucramiento de los actores sociales	Prioridad de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos en la agenda Municipal Participación de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil Participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa Red de expertos en simplificación de procedimientos de servicios administrativos	
			Cumplimiento del marco normativo	Implementación del marco normativo Sistema de supervisión, fiscalización y sanción para el cumplimiento de las normas Estrategias de involucramiento para aprobar las normas sobre simplificación de procedimientos de servicios administrativos	
			Fortalecimiento del liderazgo institucional	Fortalecer a la Municipalidad con competencia en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos Comunicar avances de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos para contribuir a su implementación	

III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El distrito de San Jerónimo pertenece a la provincia de Andahuaylas, se ubica en el departamento de Apurímac, su creación como distrito data del 21/06/1825.

Actualmente cuenta con una población aproximada de 20.738 habitantes, se ubica a sólo 2 km. de la ciudad de Andahuaylas capital de la provincia. Se localiza a una altitud de 2965 msnm. y comprende una superficie de 237.42 km². El año 2009 se oficializó el 30 de setiembre como día de aniversario del distrito de San Jerónimo por celebrarse el 476 aniversario de fundación española.

La Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es generador del progreso integral concertado y verosímil de su territorio, apoya a optimar la calidad de vida de su población brindando servicios públicos con una gestión transparente y participación ciudadana.

3.2 Tipo y nivel de investigación

3.2.1 Tipo de investigación.

Corresponde a una investigación aplicada, también llamada investigación tecnológica aplicada, porque la investigación diagnostica las características propias de la variable y sobre esa base propone tecnológicamente una propuesta de plan de mejora para su implementación. Asimismo, como investigación aplicada busca la generación del conocimiento a partir de los problemas, basándose en hallazgos de investigación, que puede servir de base para realizar nuevas investigaciones de diferentes niveles.

(Cívicos & Hernández, 2007)

También es preciso señalar que, la investigación aplicada se complementa de la investigación básica o teórica, por ello, para proponer alternativa de solución a los problemas planteados en el presente trabajo, se requiere de los conocimientos existentes el cual se obtiene de un estudio de carácter básico, generando enlaces entre la teoría y la práctica.

3.2.2 Nivel de investigación.

Es descriptivo de carácter comparativo y correlacional ya que busca especificar características sobre los niveles de desarrollo de la aplicación de la variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos. Asimismo, comparar el tipo y nivel de relación que existe desde la perspectiva de dos grupos de interés (usuarios y trabajadores) de la Municipalidad en estudio. (Sampieri Hernández et al., 2014).

3.2.3 Diseño de investigación.

Tiene un diseño no experimental transversal, debido a que no se realiza la manipulación deliberada de la variable y se observa fenómenos en su ambiente natural para realizar un análisis (Sampieri Hernández et al., 2014), así como se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. (Bernal, 2010)

3.2.4 Otros criterios de la investigación.

- Por su amplitud: la presente investigación describe, compila y sintetiza el desempeño institucional de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- Por su carácter y medición: es una investigación descriptiva, analítica, comparativa y correlacional, porque describe, analiza y relaciona perspectiva de grupos de interés sobre la variable (simplificación de procedimientos de servicios administrativos) de la Municipalidad en cuestión.

- Por la obtención y fuentes de información: es una investigación participativa y utiliza información tanto de fuente primaria como secundaria obtenida por personas mediante encuestas y registros de la Municipalidad en cuestión.

3.3 Unidad de análisis

El estudio de variable de la presente investigación ha sido aplicado al personal nombrados y contratados que laboran en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo; asimismo, a la ciudadanía usuaria del mencionado distrito.

3.4 Población de estudio

Se consideró a dos grupos de interés (trabajadores y ciudadanos), a todo el personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, que, a la fecha, abril del 2021, son un total de 176 trabajadores conformado de la siguiente manera:

Tabla 1

Número de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Vínculo laboral / contractual	Población total
Alcalde	01
Empleados de confianza	08
Personal nombrado 276	32
Personal CAS permanente	08
Personal CAS	02
Personal por Locación de Servicios	115
Practicantes	10
Total	176

Fuente: Unidad de Recursos Humanos MDSJ

Asimismo, para definir la población de los usuarios ciudadanos se considera a los mayores de edad de 20 a más años de edad con el criterio de que son ya usuarios de los procedimientos y servicios municipales, y como referencia el censo poblacional según edades del distrito de San Jerónimo de provincia de Andahuaylas del año 2017, conformada en lo siguiente:

Tabla 2

Número de población del distrito de San Jerónimo

Edad	N°
20-24	1814
25-29	1736
30-34	1493
35-39	1350
40-44	1289
45-49	1121
50-54	917
55-59	654
60-64	494
65-más	1271
Total	12,128

Fuente: Censo INEI 2017

3.5 Tamaño de muestra

Se define como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012, pág. 83). En ese orden de idea, el presente trabajo de investigación determina las muestras representadas en dos grupos:

a) Trabajadores:

El tamaño de muestra del personal de funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares estará constituido por el 50% del total de la población, como una muestra no probabilística intencionada, mediante la utilización de la tabla de error según Carrasco (2008) con un margen de error ($E=5\%$) y nivel de confianza ($Z=95\%$). (págs. 244-254)

∴ El tamaño de muestra representativo es de 88 trabajadores.

b) Ciudadanos usuarios:

Para estimar la muestra de los ciudadanos usuarios cuya población del distrito de San Jerónimo es de aproximadamente 12,128 ciudadanos mayores de 20 años, se consideró la utilización de la fórmula estadística propuesta por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 178-179).

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

N= población (12,128)

Z= nivel de confianza (1.96)

P= probabilidad de éxito (0.20)

q= probabilidad de fracaso (0.80)

E = nivel de error = 5% = 0,05

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,2 * 0,8 * 12,128}{0,05^2(12,128 - 1) + 1,96^2 * 0,2 * 0,8}$$

$$n = \frac{0,614656 * 12,128}{0,0025(12,128 - 1) + 0,614656}$$

$$n = 240 \text{ ciudadanos}$$

∴ El tamaño de muestra representativo es de 240 ciudadanos usuarios.

3.6 Técnicas de selección de muestra

Tomando en consideración lo detallado en Carrasco (2008), la selección de las muestras se hizo a través de la técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional o por conveniencia.

3.7 Técnicas de recolección de información

Se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, estandarizado con la escala de Likert para la recolección de datos sobre las variables en estudio el cual se estructura conforme a sus dimensiones.

Las técnicas o instrumentos antes citados se sometieron a su validez y confiabilidad mediante el juicio de expertos, con profesionales del campo de la administración pública quienes calificaron que el instrumento cumple con los estándares

adecuados en cuanto a su contenido y forma que garantizan una contextualización adecuada. Asimismo, el Alfa de Cronbach para medir su consistencia interna del cuestionario (fiabilidad).

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Los datos obtenidos han sido procesados utilizando, Excel, el software estadístico SPSS-25, y se aplicó las técnicas de la estadística descriptiva e inferencial a fin de ser analizados y procesados que nos permita probar las hipótesis formuladas y representar los datos por medio de tablas, gráficos, etc.

3.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis

Hernández et al., (2006) “señalan que la validez en términos generales se refiere al grado en el cual un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.”

Confiabilidad:

Hernández et al., (2006) afirma que “la confiabilidad de un instrumento para la medición se refiere de un modo u otro al grado en el cual su aplicación repetida en el mismo objeto o sujeto producirá siempre resultados iguales”. Expertos profesionales, maestros especialistas en el campo de la investigación evaluaron la herramienta de recolección de datos para determinar su validez. Comprobaron la coherencia y cohesión de las herramientas de investigación.

El nivel de confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach que es un “coeficiente utilizado para medir la fiabilidad de una escala de medida o test “ (Ruiz, 2020) y su fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Dónde:

- K = Número de ítems en la escala.
- $\sigma^2 Y_i$ = Varianza del ítem i .
- $\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

Tabla 3

Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1 Fiabilidad de los resultados.

Para el procesamiento de los resultados de la investigación, se ha tomado en cuenta primero la fiabilidad de los instrumentos o cuestionarios elaborados conforme a cada indicador de la matriz de operacionalización de variable, seguidamente a través de la prueba del Alpha de Cronbach mediante el software SPSS-25, para ello se hizo la prueba de cada cuestionario de la encuesta realizada tanto a los ciudadanos usuarios, como a los funcionarios y el personal administrativo de la Entidad Municipal sobre la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, según la variable en estudio, y se realizó una valoración general de los instrumentos o cuestionarios, cuyo resultado general para el cuestionario perspectiva trabajadores (funcionarios y personal administrativo) cuyo resultado es de 0.981 (muy alta) con una muestra de 88 trabajadores y 50 ítems según figura en las tablas Nros.4 y 5; asimismo desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios es de 0.961 (muy alta) con una muestra de 240 usuarios y con 25 ítems según figura en las tablas Nros.7 y 8, lo que evidencia la fiabilidad de los instrumentos aplicados.

Asimismo, en las tablas Nro. 6 y 9 se puede observar que no es necesario suprimir o modificar ningún ítem o pregunta del cuestionario, ya que la fiabilidad del instrumento por cada ítem es muy alta, por tanto, es confiable el instrumento.

4.1.1.1 Alpha de Cronbach del cuestionario perspectiva de trabajadores.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	88	26.8
	Excluido ^a	0	0
	Total	88	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS 25

Tabla 5
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	50

Fuente: SPSS 25

Tabla 6
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1: Se aplica metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos con enfoque en gestión por procesos	127.11	442.677	.476	.981
P2: Se aplica metodología para estimar costos de los procedimientos y los servicios administrativos	127.10	440.530	.582	.981
P3: POI con implementación de la metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos, así como de la metodología para la estimación de sus costos	127.18	440.978	.540	.981
P4: MAPRO Incorpora los procedimientos y servicios administrativos simplificados	127.20	438.371	.606	.981
P5: Se aplica un Sistema Único de Trámites	127.14	438.832	.599	.981
P6: Se aplica y difunde modelos de buenas prácticas públicas de procedimientos y servicios administrativos simplificados	127.11	439.297	.584	.981
P7: Se ejecuta campañas de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía	127.22	435.918	.642	.981
P8: Se cumple la Ley del silencio administrativo positivo y excepcionalmente el silencio negativo	127.24	437.701	.610	.981
P9: Se cuenta con ventanillas únicas o módulos de atención presencial para la ciudadanía	127.07	441.650	.494	.981
P10: Se cuenta con ventanillas únicas virtuales especializadas	127.23	432.224	.722	.981
P11: Se cuenta con centros de atención telefónica	127.24	430.827	.718	.981
P12: Se ha acondicionado espacios destinados para la atención de la ciudadanía	127.15	436.357	.615	.981
P13: Se dota al personal de instrumentos de información y comunicación (documentos electrónicos, Internet, correo electrónico, portal del servidor público, entre otros)	127.17	435.384	.690	.981
P14: Se capacita al personal y brinda asistencia técnica, en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC)	127.20	432.188	.815	.981

P15: Se ha desarrollado herramientas informáticas estandarizadas para uso y soporte a la simplificación administrativa	127.15	433.415	.803	.981
P16: Se aplica la firma digital y el expediente electrónico	127.15	434.357	.737	.981
P17: Aplica interoperabilidad con entidades públicas para disminuir la exigencia de requisitos en procedimientos y servicios administrativos más frecuentes	127.23	437.465	.599	.981
P18: Uso de cabinas públicas certificadas para la ejecución de procedimientos y servicios administrativos vía internet	127.37	432.858	.690	.981
P19: Se promociona y difunde la demanda ciudadana, mediante procedimientos y servicios administrativos en línea	127.19	434.893	.684	.981
P20: Cuenta con personal Especialista en Atención a la Ciudadanía	127.18	432.495	.781	.981
P21: Se capacita y especializa personal para la atención de calidad a la ciudadanía	127.12	433.513	.753	.981
P22: Se trabaja en equipos para implementar la mejora continua de procesos de simplificación administrativa	127.11	437.527	.691	.981
P23: Se tiene un programa de formación en simplificación administrativa, atención ciudadana y cultura informática	127.23	434.913	.702	.981
P24: Se promueve en el personal la participación en pasantías sobre buenas prácticas gubernamentales	127.23	433.626	.731	.981
P25: Se aplica un modelo de evaluación del desempeño al personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos	127.22	430.079	.846	.981
P26: Se estimula y reconoce propuestas sobre buenas prácticas en simplificación administrativa y atención a la ciudadanía	127.18	435.553	.681	.981
P27: Se evalúa y difunde las mejores buenas prácticas en simplificación administrativa	127.18	433.645	.735	.981
P28: Se difunde la información contenida en el TUPA	127.16	437.239	.597	.981
P29: Se establece lineamientos para la adecuada difusión de información sobre procedimientos y servicios administrativos	127.17	434.120	.742	.981
P30: Se establece como política y prioridad la implementación de la Simplificación Administrativa	127.18	435.300	.716	.981
P31: Se ha incluido en su presupuesto por resultados indicadores relacionados con simplificación administrativa	127.16	433.974	.806	.981
P32: Se establece convenios, alianzas estratégicas y espacios de concertación y participación sobre simplificación administrativa	127.12	435.904	.731	.981
P33: Se implementa mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía sobre los procesos de simplificación administrativa	127.28	433.516	.734	.981
P34: Se implementa procedimientos de respuesta obligatoria para atender reclamos y sugerencias de la ciudadanía	127.15	436.932	.679	.981
P35: Se sensibiliza a la ciudadanía respecto a sus derechos como usuarios	127.18	432.082	.797	.981

P36: Municipio es participe en una red virtual de expertos en simplificación administrativa	127.09	434.934	.758	.981
P37: Se tiene aprobado un marco normativo interno de simplificación administrativa	127.10	434.553	.800	.981
P38: Se cuenta con un manual para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa	127.10	434.277	.782	.981
P39: Se cuenta con un diagnóstico de las causas que limitan la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa	127.12	433.743	.769	.981
P40: Se cuenta con un diagnóstico de la supervisión, fiscalización y sanción en materia de simplificación administrativa	127.22	434.378	.725	.981
P41: Se implementa un sistema de supervisión, fiscalización y sanción en materia de simplificación administrativa	127.25	433.454	.760	.981
P42: Se tiene mecanismos para el seguimiento del cumplimiento de normas de simplificación administrativa	127.22	432.033	.794	.981
P43: Se cuenta con mecanismos de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía	127.10	436.645	.737	.981
P44: Se establece mecanismos de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	127.11	434.906	.750	.981
P45: Se establece mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	127.11	436.952	.663	.981
P46: Se publica las normas sobre simplificación administrativa	127.15	434.564	.754	.981
P47: Se realizó diagnóstico para implementar propuestas de fortalecimiento institucional de políticas de Simplificación Administrativa	127.11	434.010	.820	.981
P48: Se cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la Simplificación Administrativa, con reportes semestrales	127.07	434.984	.798	.981
P49: Se cuenta una unidad orgánica responsable de la implementación de la Simplificación Administrativa	127.14	432.832	.832	.981
P50: Difunde a la ciudadanía sobre los avances de la implementación de la Simplificación Administrativa y sus alcances	127.09	433.302	.800	.981

Fuente: SPSS 25

4.1.1.2 Alpha de Cronbach del cuestionario perspectiva de usuarios.

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	240	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	240	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS 25

Tabla 8
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.961	25

Fuente: SPSS 25

Tabla 9
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1: Buenas prácticas públicas en procesos de simplificación administrativa	59.22	138.173	.469	.961
P2: Eliminación de procesos innecesarios con participación ciudadana	59.41	133.800	.628	.960
P3: Cumplimiento de la ley del silencio administrativo positivo	59.51	131.498	.732	.959
P4: Uso de ventanilla única presencial o módulo de atención ciudadana	59.35	135.449	.532	.961
P5: Uso de ventanilla única virtual especializado	59.51	131.540	.713	.959
P6: Uso de centros de atención telefónica	59.53	132.158	.690	.959
P7: Uso de espacios acondicionados para atención ciudadana	59.28	134.838	.621	.960
P8: Atención virtual con portal web, correo electrónico y otros	59.42	132.028	.731	.959
P9: Uso de firma digital y atención con expediente electrónico	59.45	131.964	.718	.959
P10: Reducción de requisitos para trámites frecuentes	59.45	134.500	.587	.960
P11: Uso de cabinas públicas con internet para atención ciudadana	59.53	131.313	.737	.959
P12: Promoción y difusión del uso de atención virtual	59.46	131.681	.765	.959
P13: Cuenta con personal capacitado y especializado en atención ciudadana	59.35	133.552	.720	.959
P14: Difunde información del TUPA a los ciudadanos	59.35	133.650	.714	.959
P15: Difunde información a ciudadanos sobre procedimientos de simplificación	59.32	133.450	.729	.959

P16: Es prioridad la simplificación administrativa	59.38	133.066	.694	.959
P17 Recogen opinión ciudadana para simplificación administrativa	59.38	133.091	.714	.959
P18: Implementa procedimientos para atención de reclamos y sugerencias	59.39	132.615	.754	.959
P19: Sensibiliza a ciudadanía sobre sus derechos	59.28	134.413	.665	.960
P20: Difunde por la web el marco normativo de simplificación administrativa	59.37	133.022	.711	.959
P21: Se aplica un sistema en línea de seguimiento de trámites	59.43	131.661	.769	.959
P22: Establece mecanismos de atención de reclamos y sugerencias	59.40	133.052	.757	.959
P23: Consulta ciudadana para proyectos de simplificación administrativa	59.36	133.218	.744	.959
P24: Publicación actualizada de normas de simplificación administrativa	59.42	132.630	.764	.959
P25: Difusión por medios virtuales avances del proceso de simplificación administrativa	59.22	135.654	.603	.960

Fuente: SPSS 25

4.1.1.3 Valoración de escala (Baremación).

Siendo una investigación descriptiva, se toma en cuenta la siguiente escala valorativa para el instrumento en general, teniendo en cuenta la categorización de la escala de Likert es para cada ítem o pregunta y de acuerdo a la tabla de frecuencias.

Tabla 10
Valoración de escala

Escala de Variable:	Atributo	Descripción
1 = Totalmente en desacuerdo	Muy baja	Simplificación de procedimientos de servicios administrativos
2 = En desacuerdo	Baja	Simplificación de procedimientos de servicios administrativos
3 = Ligeramente en desacuerdo	Regular baja	Simplificación de procedimientos de servicios administrativos

4 = Ligeramente de acuerdo	Regular alta	Simplificación de procedimientos de servicios administrativos
5 = De acuerdo	Buena	Simplificación de procedimientos de servicios administrativos
6 = Totalmente de acuerdo	Muy buena	Simplificación de procedimientos de servicios administrativos

4.1.2 Resultados de la encuesta al personal de la Municipalidad.

4.1.2.1 Datos generales.

a). - Estado civil de los trabajadores.

Con la investigación se pretende conocer el estado civil de los trabajadores para establecer su predominancia y composición.

Como se muestra en la tabla N°11 y figura N°3, los encuestados manifiestan que el 80.7% son solteros, el 18.2% son casados y sólo 1.1% divorciados. Esto indica que la gran mayoría de los trabajadores aún no asumen compromisos y responsabilidades de hogar y carga familiar.

Tabla 11
Estado civil de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	71	80.7	80.7
Casado	16	18.2	98.9
Divorciado	1	1.1	100.0
Total	88	100.0	

Fuente: SPSS 25

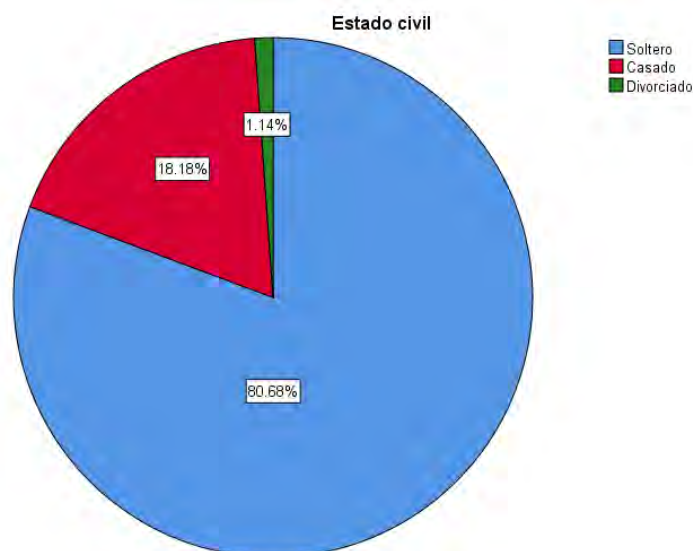


Figura 3. Estado civil de los trabajadores

Fuente: SPSS 25

b). - Género de los trabajadores.

Con la investigación se pretende conocer el género de los trabajadores para establecer su predominancia y composición.

Como se muestra en la tabla N°12 y figura N°4, los encuestados manifiestan que el 56.8% pertenecen al género femenino y sólo el 43.2% son del género masculino. Esto indica que hay cierta predominancia de las mujeres en los diferentes cargos.

Tabla 12

Género de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	38	43.2	43.2
Femenino	50	56.8	100.0
Total	88	100.0	

Fuente: SPSS 25

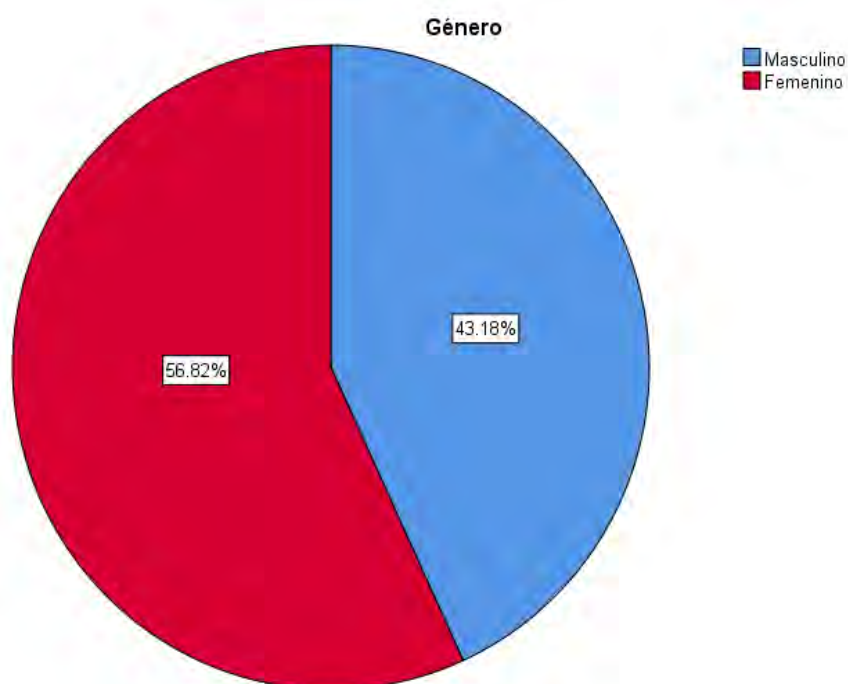


Figura 4. Género de los trabajadores

Fuente: SPSS 25

c). - Edad de los trabajadores.

Con la investigación se pretende conocer la edad de los trabajadores para establecer su predominancia y composición.

Como se muestra en la tabla N°13 y figura N°5, los encuestados manifiestan que el 54.5% son trabajadores de 21 a 30 años, el 30.7% son de 31 a 40 años, el 10.2% son de 41 a 50 años y sólo el 4.5% son mayores de 50 años. Esto indica que la población de trabajadores son en su gran mayoría jóvenes que no pasan los 50 años.

Tabla 13

Edad de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
de 21 a 30	48	54.5	54.5
De 31 a 40	27	30.7	85.2
De 41 a 50	9	10.2	95.5
Más de 50	4	4.5	100.0
Total	88	100.0	

Fuente: SPSS 25

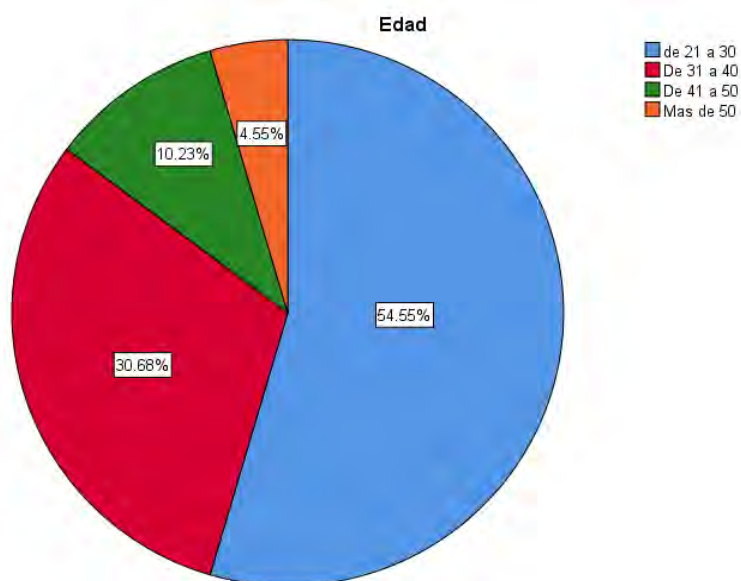


Figura 5. Edad de los trabajadores

Fuente: SPSS 25

d). - *Tiempo de servicios de los trabajadores.*

Con la investigación se pretende conocer el tiempo de servicios de los trabajadores y así establecer su predominancia y composición.

Como se muestra en la tabla N°14 y figura N°6, los encuestados manifiestan el 75.0% tienen menos de un año de servicios, el 18.2% tiene entre 1 a 5 años, el 3.4% tiene entre 6 a 10 años, el 3.4% tiene entre 11 y 20 años y solamente el 2.1% tiene más de 20 años de servicios prestados a la institución. Esto indica que la gran mayoría del plantel de los trabajadores son muy nuevos en la institución.

Tabla 14

Tiempo de servicios de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	63	71.6	71.6
De 1 a 5 años	16	18.2	91.2
De 6 a 10 años	3	3.4	93.6
De 11 a 19 años	3	3.4	96.6
Más de 20 años	3	3.4	100.0
Total	88	100.0	

Fuente: SPSS 25

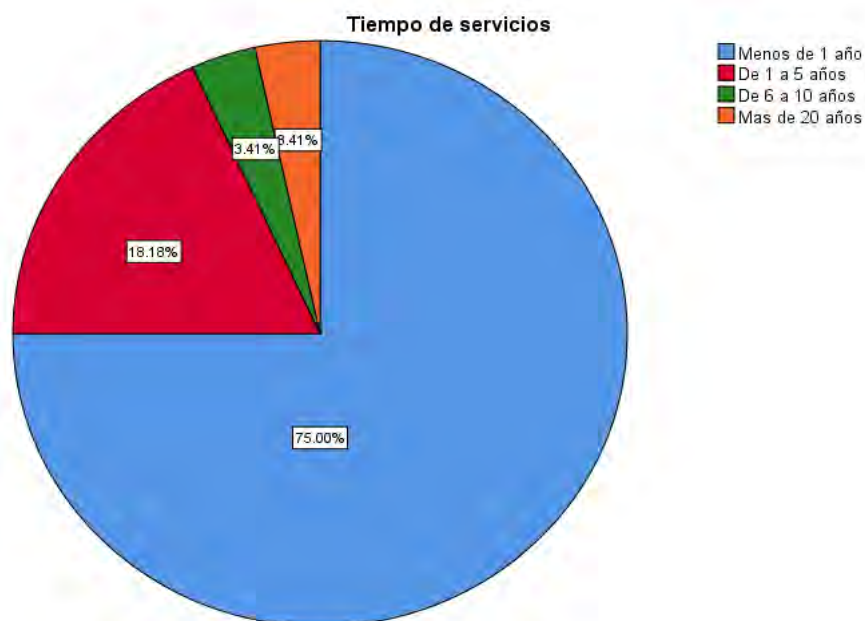


Figura 6. Tiempo de servicios de los trabajadores
Fuente: SPSS 25

e). - *Condición laboral de los trabajadores.*

Con la investigación se pretende conocer la condición laboral de los trabajadores para establecer su predominancia y composición.

Como se muestra en la tabla N°15 y figura N°7, los encuestados manifiestan el 67.0% son personal contratados y sólo el 33.0% son nombrados. Esto indica la precariedad institucional en cuanto a la estabilidad laboral de la gran mayoría de trabajadores

Tabla 15
Condición laboral de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nombrado	29	33.0	33.0
Contratado	59	67.0	100.0
Total	88	100.0	

Fuente: SPSS 25

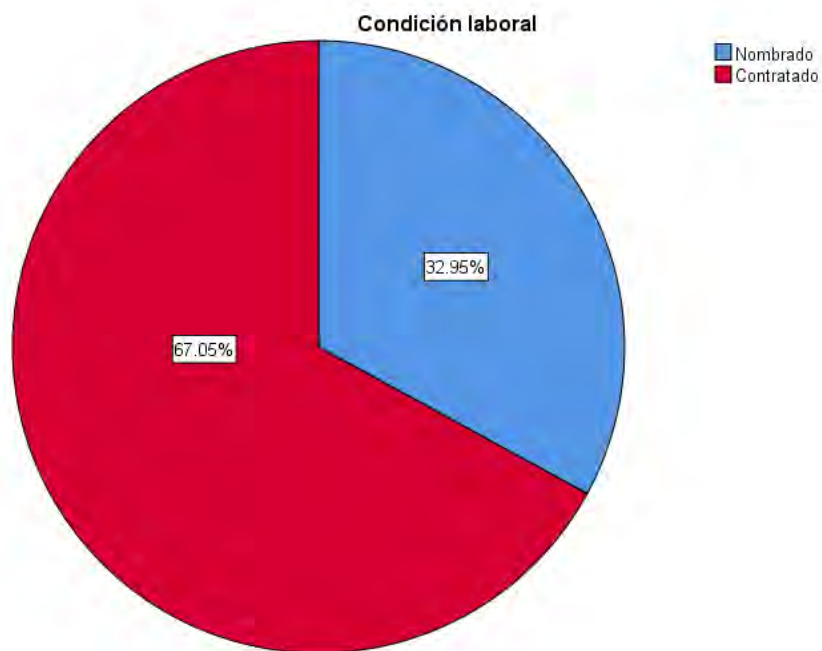


Figura 7. Condición laboral de los trabajadores
Fuente: SPSS 25

4.1.2.2 Resultados del nivel de desarrollo de la variable y sus dimensiones.

Variable:

Simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva y opinión de los trabajadores.

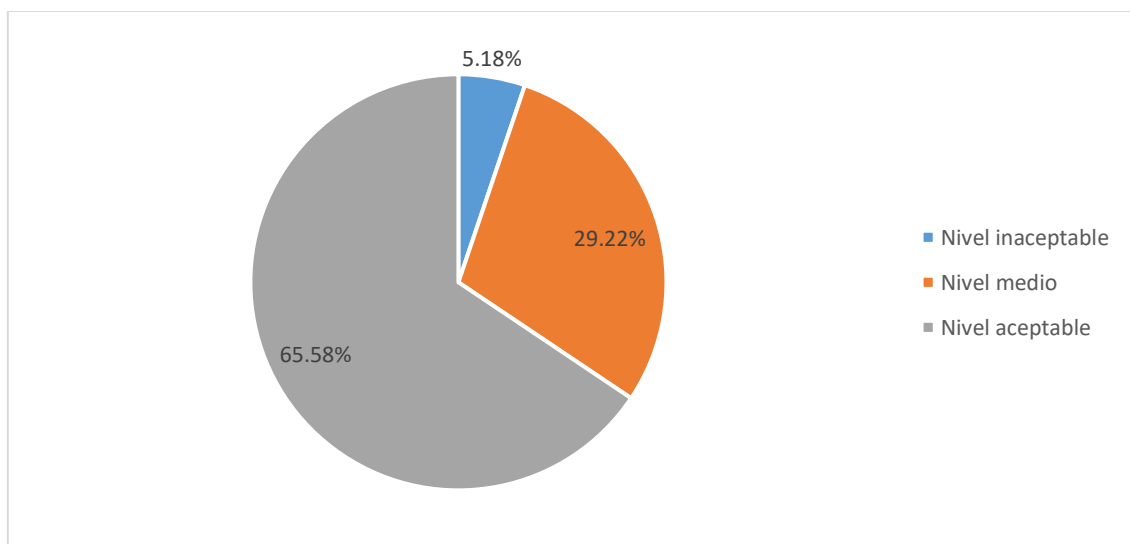


Figura 8. Variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva y opinión de los trabajadores
Fuente: SPSS 25

Dimensión I:

Uso de metodologías e instrumentos de los procedimientos de servicios administrativos por parte de los trabajadores.

Mediante el uso de métodos y mecanismos que faciliten la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, el acceso multicanal a los trámites y servicios administrativos y la eliminación de lo innecesario como parte de la política institucional, el estudio tiene como objetivo describir cómo los empleados de la Entidad Municipal perciben el nivel de desarrollo de los procesos. Gestión basada en trámites y servicios administrativos.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°9, los trabajadores encuestados consideran el 64.6% haber alcanzado un nivel aceptable de desarrollo de la gestión por procesos que optimicen los procedimientos administrativos y eliminen lo innecesario, como parte de la política institucional de simplificación administrativa, el 30.4% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 5.0% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos, como parte de la política institucional de simplificación administrativa; sin embargo, el 35.4% de los trabajadores de la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de desarrollo de sus capacidades de gestión por procesos para la simplificación administrativa. Situación que está relacionado a la gestión del desarrollo del potencial humano.

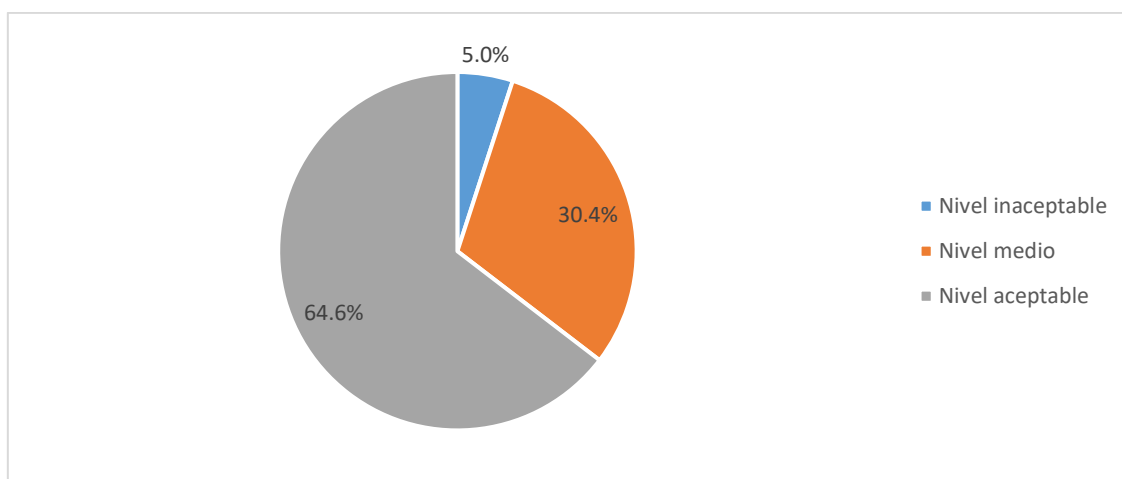


Figura 9. Dimensión 1: uso de metodologías e instrumentos de los procedimientos administrativos por parte de los trabajadores

Fuente: SPSS 25

D1 Indicador 1: Desarrollo de metodologías de simplificación de los procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se busca describir la opinión del personal de la Entidad Municipal respecto al nivel de desarrollo en la aplicación de metodologías de simplificación administrativa para optimizar los procedimientos y servicios administrativos y la eliminación de lo innecesario, como parte de la política institucional de simplificación administrativa establecido y aplicado mediante: el diseño de metodologías con enfoque de procesos que eliminen lo innecesario y generen valor público en la ciudadanía, el diseño de metodologías para estimar los costos, la incorporación de las citadas metodologías en los planes operativos institucionales, e incorporación de los procedimientos y servicios administrativos en el MAPRO.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°10, los trabajadores encuestados consideran el 62.8% haber alcanzado un nivel aceptable de desarrollo, el 35.5% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 1.7% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de desarrollo del uso de metodologías de simplificación administrativa de los procedimientos como parte de su capacidad de atención al usuario ciudadano; sin embargo, el 37.2% de los trabajadores de la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de desarrollo de su capacidad de aplicar metodologías de simplificación administrativa como parte de sus capacidades para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

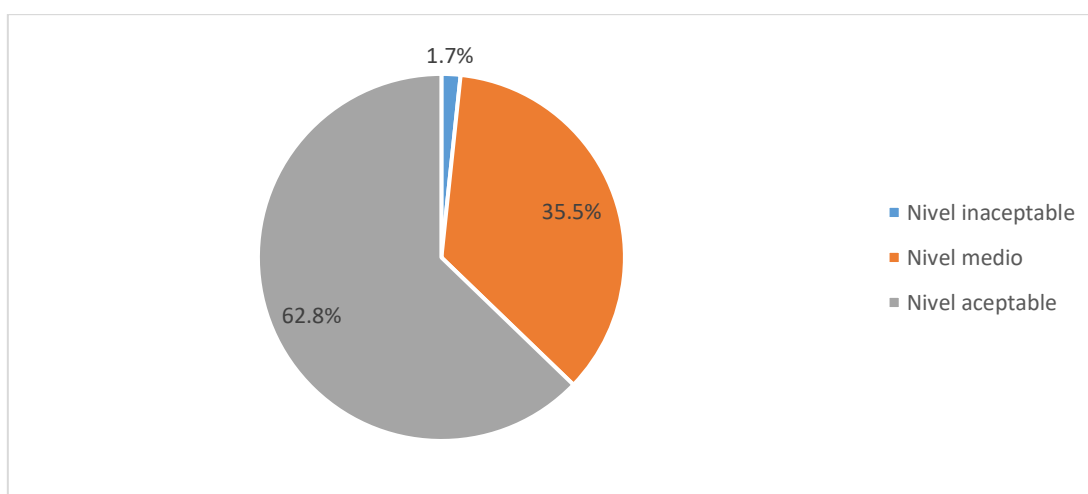


Figura 10. D1 Indicador 1: Desarrollo de metodologías de simplificación de los procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

D1 Indicador 2: Desarrollo de mecanismos que faciliten la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de desarrollo de los trabajadores de la municipalidad sobre el conocimiento y aplicación de mecanismos que faciliten la simplificación mediante: la catalogación de procedimientos y servicios administrativos, contar con un Sistema Único de Trámites (SUT), difusión de las buenas prácticas de los procedimientos y servicios administrativos, ejecución de campañas para eliminar procedimientos innecesarios con participación ciudadana, suscripción de

compromisos con la ciudadanía, establecer mecanismo para cumplir con la Ley del silencio administrativo positivo y aprobación automática y excepcionalmente el silencio negativo con evaluación previa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°11, los trabajadores encuestados consideran el 66.1% haber alcanzado un nivel aceptable de desarrollo del conocimiento y aplicación de mecanismos que faciliten la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, el 32.4% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 4.5% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de desarrollo del uso de mecanismos que faciliten la simplificación administrativa de los procedimientos como parte de su capacidad de atención al usuario ciudadano; sin embargo, el 33.9% de los trabajadores de la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de desarrollo del uso de mecanismos que faciliten la simplificación de procedimientos de servicios administrativos como parte de sus capacidades para la simplificación administrativa. Situación que está relacionado a su potencial humano.

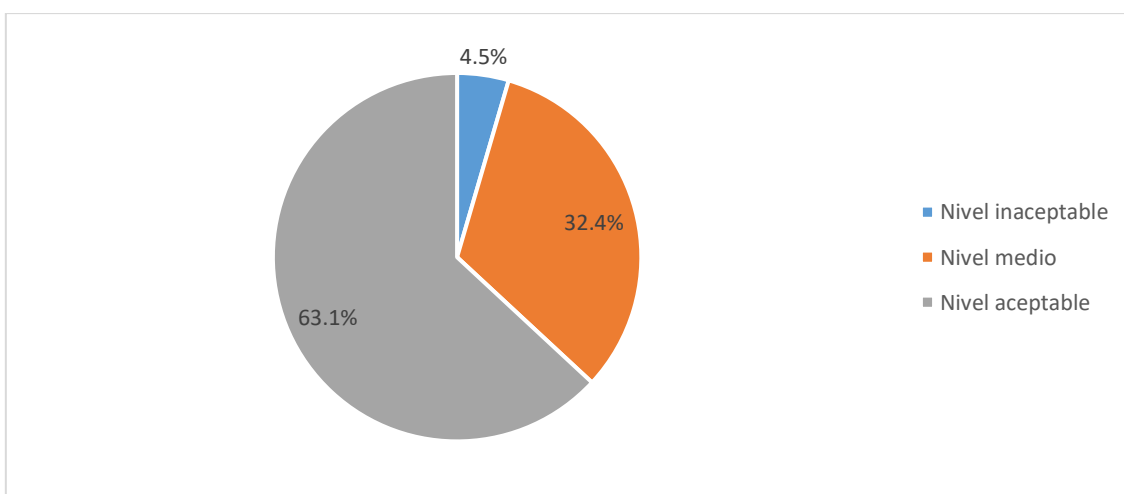


Figura 11. D1 Indicador 2: Desarrollo de mecanismos que faciliten la simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

D1 Indicador 3: Establecimiento de accesos multicanal para los procedimientos de servicios administrativos

Con la investigación se pretende establecer el nivel de accesos multicanal tanto presencial y en línea de los ciudadanos para los procedimientos y los servicios administrativos mediante: Implementación de ventanillas únicas especializadas, multicentros o ferias de servicio, centros de atención telefónica y adecuación de espacios físicos para la atención ciudadana.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°12, los trabajadores encuestados consideran el 67.9% haber alcanzado un nivel aceptable de accesos multicanal tanto presencial y en línea de los ciudadanos para los procedimientos y los servicios administrativos, el 23.3% un nivel medio de implementación, y solamente el 8.8% alcanza un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de accesos multicanal tanto presencial y en línea de los ciudadanos para los procedimientos y los servicios administrativos, el 32.1% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de acondicionamiento e implementación de espacios, centros de atención telefónica y ventanillas únicas que faciliten la simplificación administrativa. Situación que está relacionado a la asignación de recursos.

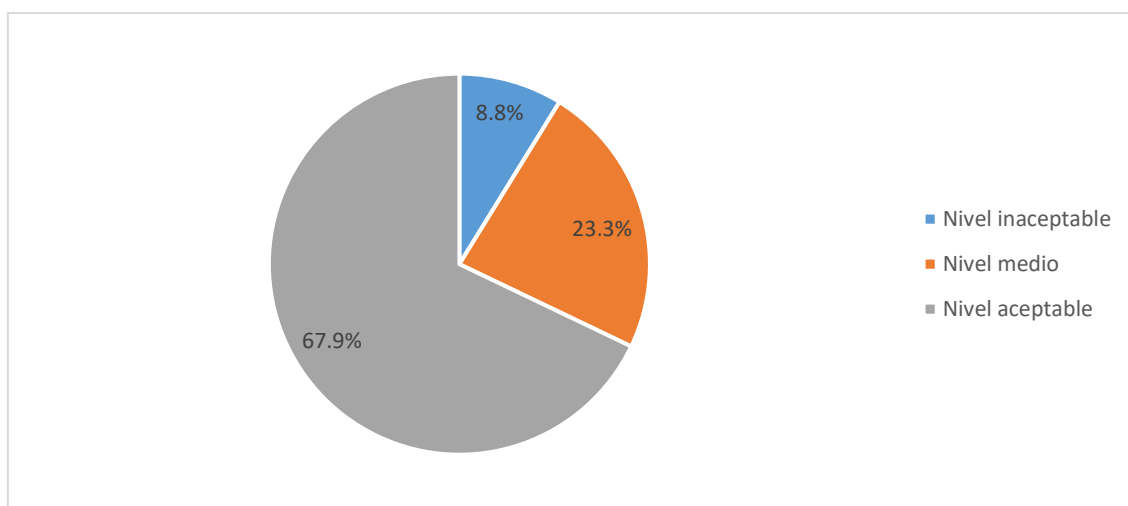


Figura 12. D1 Indicador 3: establecimiento de accesos multicanal para los procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

Dimensión 2:

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Se busca describir la percepción de los trabajadores de la Municipalidad respecto a la universalización del uso intensivo de las TIC promoviendo la demanda de servicios en línea por la ciudadanía, mediante: la ampliación de la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos e instaurar el intercambio de información con otras municipalidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°13, los trabajadores encuestados consideran el 64.6% haber alcanzado un nivel aceptable del uso intensivo de las TIC promoviendo la demanda de servicios en línea por la ciudadanía, como parte de la política institucional de simplificación administrativa, el 30.4% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 5.0% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de desarrollo del uso intensivo de las TIC promoviendo la demanda de servicios en línea por la ciudadanía, como parte de la política institucional de simplificación

administrativa; sin embargo, el 35.4% de los trabajadores de la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de desarrollo en el uso de las TIC para la simplificación administrativa. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

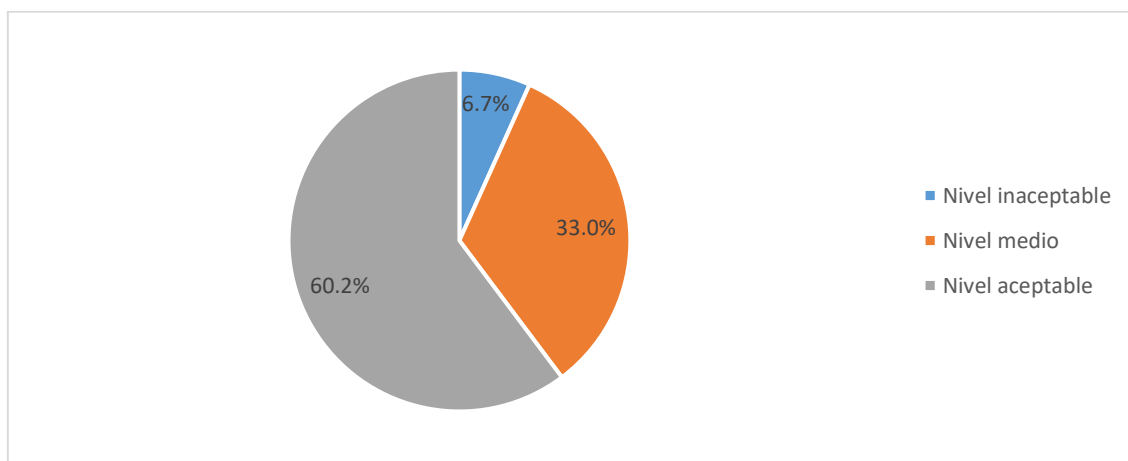


Figura 13. Dimensión 2: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
Fuente: SPSS 25

D2 Indicador 1: Cobertura de acceso a herramientas tecnológicas.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de ampliación de la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, mediante: dotación de instrumentos de información y comunicación en línea al personal para la atención, la producción y ejecución de un programa de asistencia técnica, formación y transmisión en materia de las TIC, el desarrollo de herramientas informáticas estandarizadas como soporte a la simplificación administrativa, y la instauración de la firma digital y el expediente electrónico.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°14, los trabajadores encuestados consideran el 64.8% haber alcanzado un nivel aceptable de ampliación de

la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos, el 29.8% un nivel medio de ampliación de la cobertura, y solamente el 5.4% alcanza un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de ampliación de la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos; sin embargo, el 35.2% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de ampliación de la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

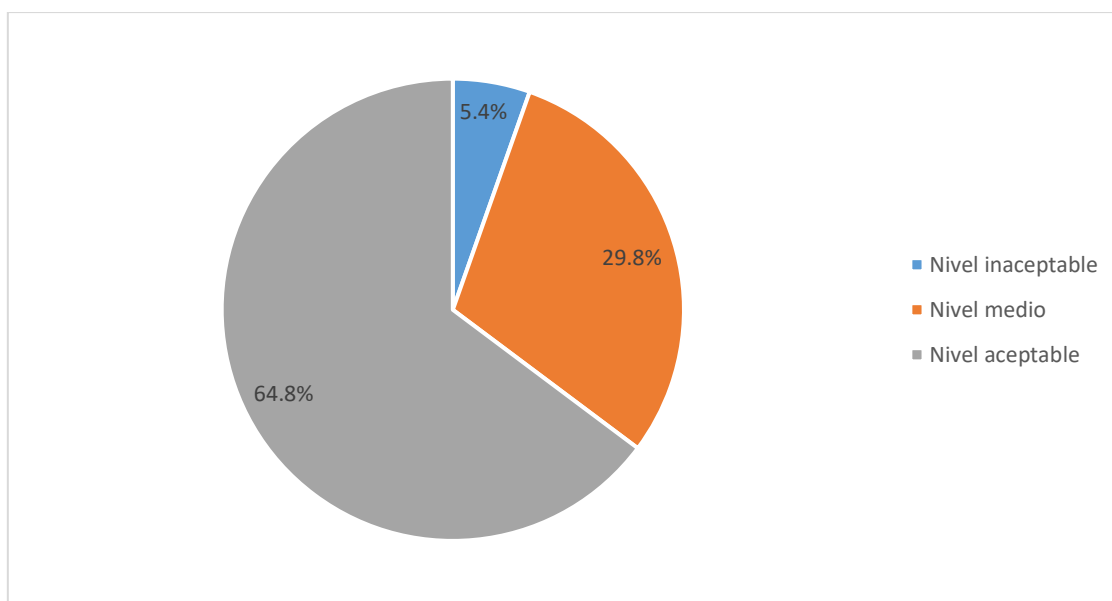


Figura 14. D2 Indicador 1: cobertura de acceso a herramientas tecnológicas
Fuente: SPSS 25

D2 Indicador 2: intercambio de información entre las entidades públicas.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de acceso y utilización de la interoperabilidad para el intercambio de información mediante los sistemas de información con otros gobiernos locales o entidades públicas y reducir exigencia de requisitos para mejorar los servicios administrativos, mediante: La creación de un centro

de datos para perfeccionar la utilización de información en los procedimientos de servicios administrativos, la implementación de la interoperabilidad de los sistemas de información para disminuir la exigencia de requisitos a la ciudadanía, situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

Como se muestra en la figura N°15, los trabajadores encuestados consideran el 59.1% haber alcanzado un nivel aceptable de acceso y utilización del intercambio de información entre entidades públicas, el 35.2% un nivel medio de acceso y utilización, y solamente el 5.7% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de acceso y utilización de información mediante la interoperabilidad de los sistemas de información con otras entidades públicas para mejorar los servicios administrativos; sin embargo, el 40.9% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de acceso y utilización de este mecanismo de interoperabilidad que faciliten la simplificación administrativa promoviendo la demanda de los servicios en línea por la ciudadanía. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

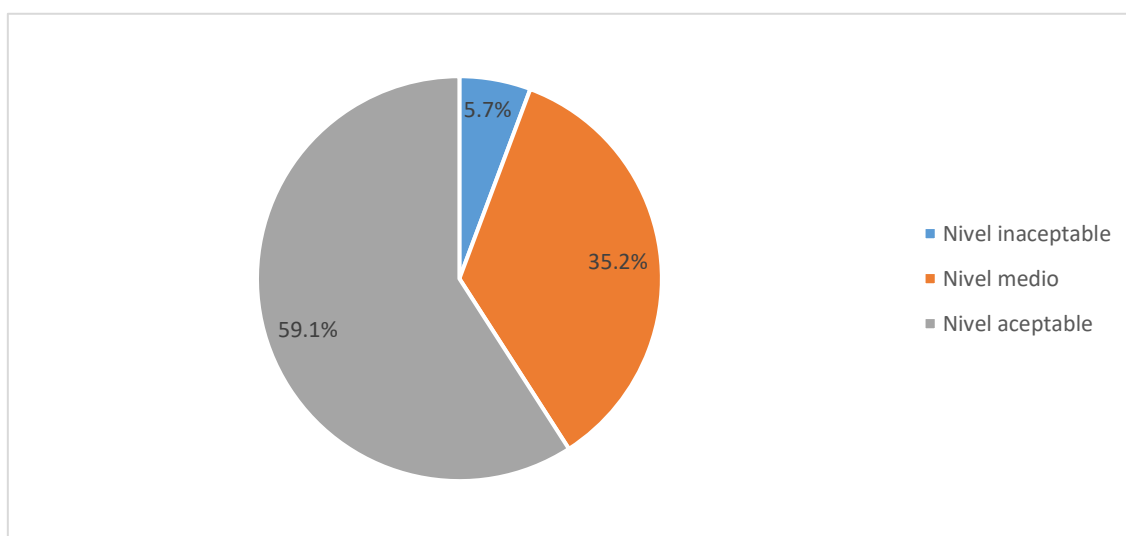


Figura 15. D2 Indicador 2: intercambio de información entre las entidades públicas
Fuente: SPSS 25

D2 Indicador 3: cultura informática y acceso de la ciudadanía a los servicios en línea.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de desarrollo de la cultura informática y promoción del acceso de la ciudadanía a los servicios *online* mediante: la implementación de cabinas públicas certificadas vía internet, la promoción de la demanda ciudadana, mediante la transmisión de procedimientos de servicios administrativos en línea.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°16, los trabajadores encuestados consideran el 56.8% haber alcanzado un nivel aceptable de desarrollo de la cultura informática y promoción del acceso de la ciudadanía a los servicios *online*, el 34.1% un nivel medio de acceso y utilización, y solamente el 9.1% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de desarrollo de la cultura informática y promoción del acceso de la ciudadanía a los servicios *online*; sin embargo, el 43.2% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

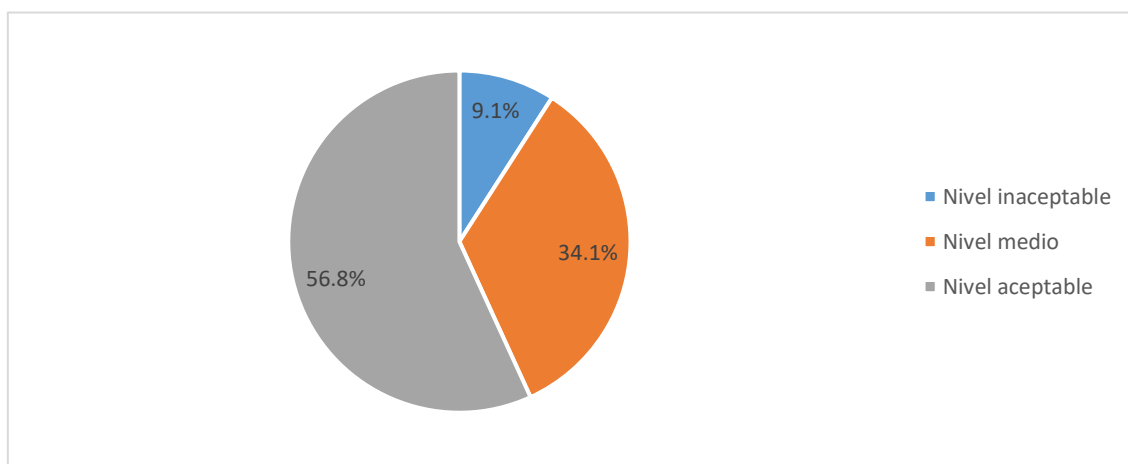


Figura 16. D2 Indicador 3: cultura informática y acceso de la ciudadanía a los servicios en línea

Fuente: SPSS 25

*Dimensión 3:**Proveer de personal con las competencias adecuadas en el proceso de simplificación administrativa.*

El objetivo del estudio es describir las opiniones de los empleados de la Entidad Municipal en cuanto a la dotación de personal con las competencias necesarias para facilitar su interacción con el público y fomentar su participación y motivación. Esto se hará revisando el papel del personal de servicio público, desarrollando mecanismos de participación y desarrollando las habilidades de los empleados que trabajan en el campo.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°17, los trabajadores encuestados consideran el 64.8% haber alcanzado un nivel aceptable de provisión de personal con las aptitudes apropiadas para proporcionar su trato con la ciudadanía, e estimular su intervención e incitación, como parte de la política institucional de simplificación administrativa, el 29.5% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 5.7% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de provisión de personal con las aptitudes apropiadas para proporcionar su trato con la ciudadanía, e estimular su intervención e incitación, como parte de la política institucional de simplificación administrativa; sin embargo, el 35.2% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable provisión de personal con las aptitudes apropiadas para proporcionar su trato con la ciudadanía. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

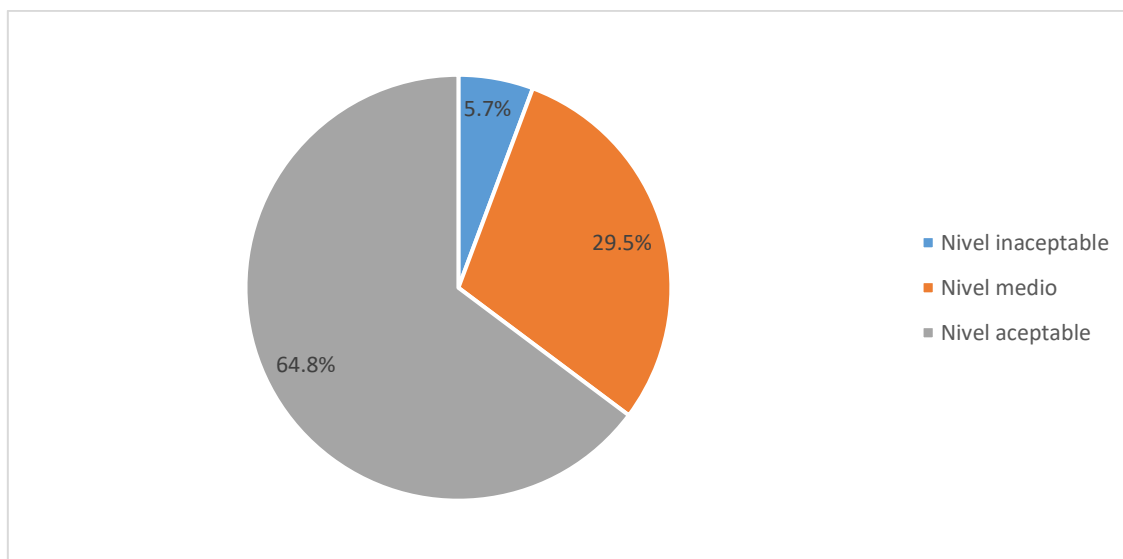


Figura 17. Dimensión3: proveer de personal con las competencias adecuadas en el proceso de simplificación administrativa
Fuente: SPSS 25

D3 Indicador 1: rol del personal de atención a la ciudadanía.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de revaloración del rol del personal para de atención a la ciudadanía, mediante: la definición del perfil de competencias del personal, creación de especialistas en atención ciudadana, y el diseño y ejecución de programas de inducción especializada para la atención de calidad tanto presencial o en línea a los ciudadanos usuarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°18, los trabajadores encuestados consideran el 67.7% haber alcanzado un nivel aceptable de revaloración del rol del personal para de atención a la ciudadanía, el 25.6% considera un nivel medio, y solamente el 6.8% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de revaloración del rol del personal para de atención a la ciudadanía tanto presencial o en línea; sin embargo, el

32.4% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable.

Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

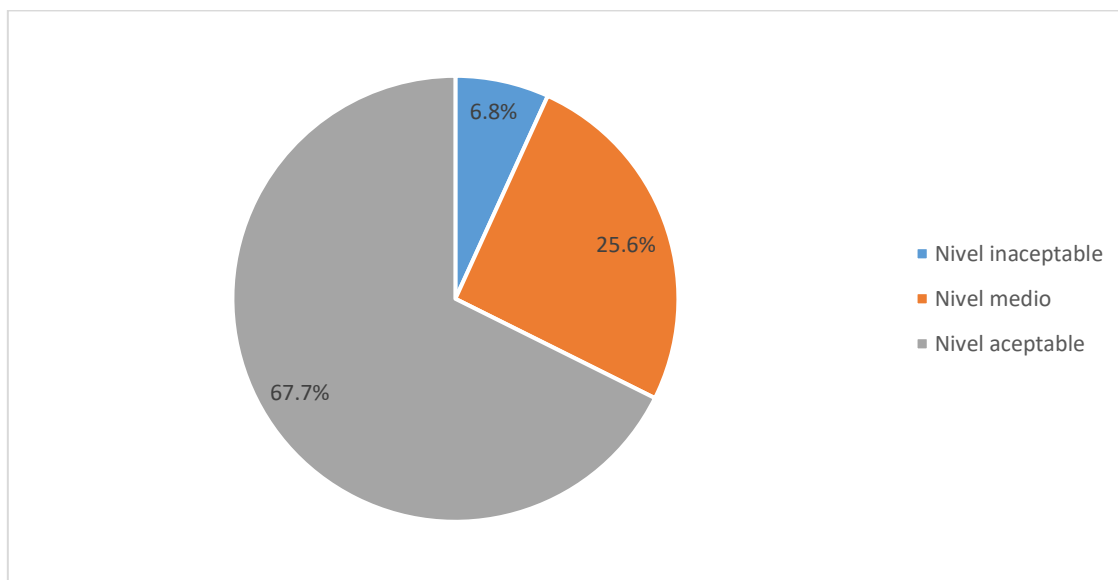


Figura 18. D3 Indicador 1: rol del personal de atención a la ciudadanía

Fuente: SPSS 25

D3 Indicador 2: participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de capacidad para establecer mecanismos de involucramiento de los funcionarios en procesos de simplificación, mediante la implementación de los equipos de mejora continua.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°19, los trabajadores encuestados consideran el 67.0% haber alcanzado un nivel aceptable de capacidad para establecer mecanismos de involucramiento de los funcionarios en procesos de simplificación, el 30.7% considera un nivel medio, y solamente el 2.3% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de capacidad para establecer mecanismos de involucramiento de los funcionarios en procesos de simplificación; sin embargo, el 33.1% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

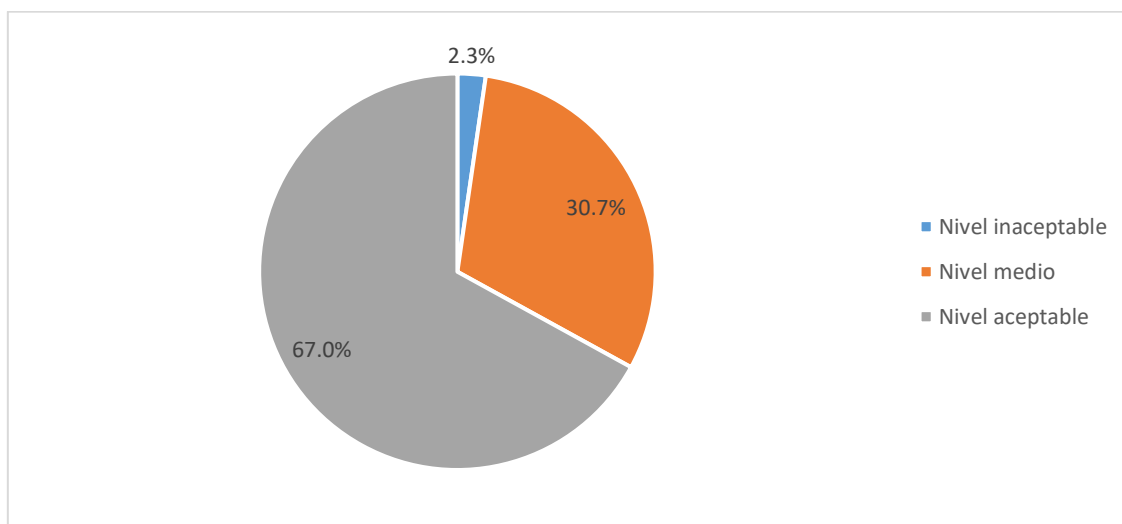


Figura 19. D3 Indicador 2: participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa.

Fuente: SPSS 25

D3 Indicador 3: competencias del personal que participa en los procesos de simplificación administrativa.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de creación de aptitudes en los trabajadores que accionan en procesos de simplificación, mediante programas de formación y desarrollo de pasantías para difundir las buenas prácticas de gobierno en simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°20, los trabajadores encuestados consideran el 59.7% haber alcanzado un nivel aceptable de creación de aptitudes en los trabajadores que accionan en procesos de simplificación, el 34.1%

considera un nivel medio, y solamente el 6.3% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de nivel de creación de aptitudes en los trabajadores que accionan en procesos de simplificación; sin embargo, el 40.4% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de contar con personal con competencias suficientes para la atención ciudadana. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

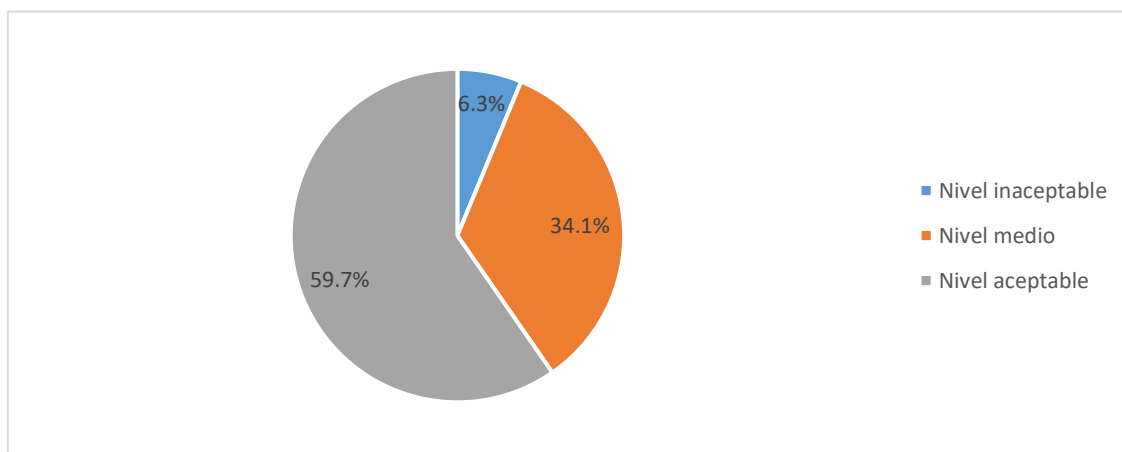


Figura 20. D3 Indicador 3: competencias del personal que participa en los procesos de simplificación administrativa
Fuente: SPSS 25

D3 Indicador 4: evaluación e incentivo del personal involucrado en los procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de desarrollo de componentes de valoración y aliciente del trabajador inmiscuido con los procedimientos de servicios administrativos mediante: la evaluación del desempeño del personal, el establecimiento y ejecución de valoración a las buenas prácticas en simplificación administrativa y atención ciudadana, y, difusión de las mismas.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°21, los trabajadores encuestados consideran el 63.6% haber alcanzado un nivel aceptable de componentes de valoración y aliciente del trabajador inmiscuido con los procedimientos de servicios administrativos, el 29.5% considera un nivel medio, y solamente el 6.8% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de nivel de desarrollo de componentes de valoración y aliciente del trabajador inmiscuido con los procedimientos de servicios administrativos; sin embargo, el 36.3% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

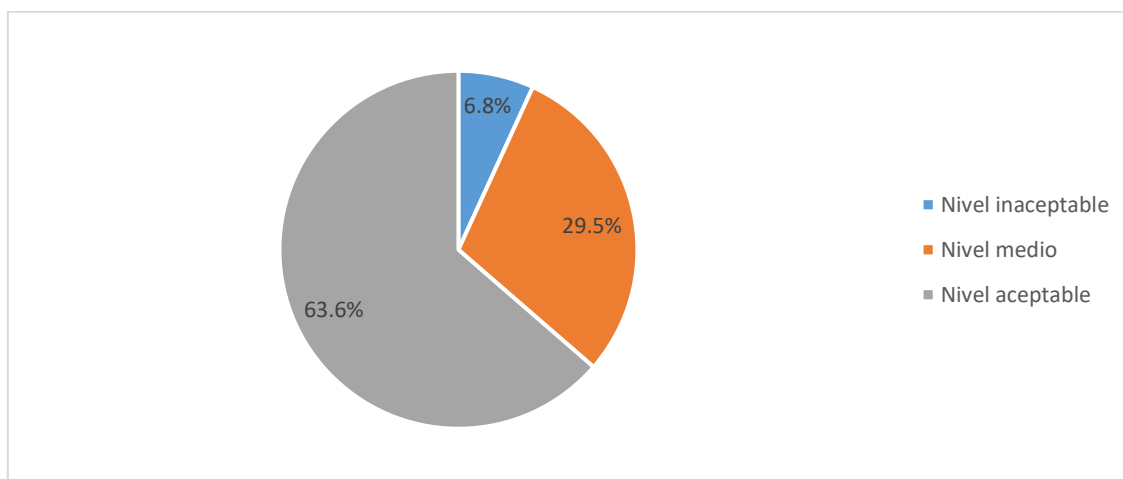


Figura 21. D3 Indicador 4: evaluación e incentivo del personal involucrado en los procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

D3 Indicador 5: promoción de la ética y la transparencia en la administración municipal.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de promoción y ejecución de estrategias para optimar y reforzar componentes de ética y transparencia anticorrupción, mediante la difusión de información del TUPA y difusión de los procedimientos de servicios administrativos.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°22, los trabajadores encuestados consideran el 65.9% haber alcanzado un nivel aceptable de promoción y ejecución de estrategias para optimar y reforzar componentes de ética y transparencia anticorrupción, el 27.8% considera un nivel medio, y solamente el 6.3% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de promoción y ejecución de estrategias para optimar y reforzar componentes de ética y transparencia anticorrupción; sin embargo, el 34.1% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

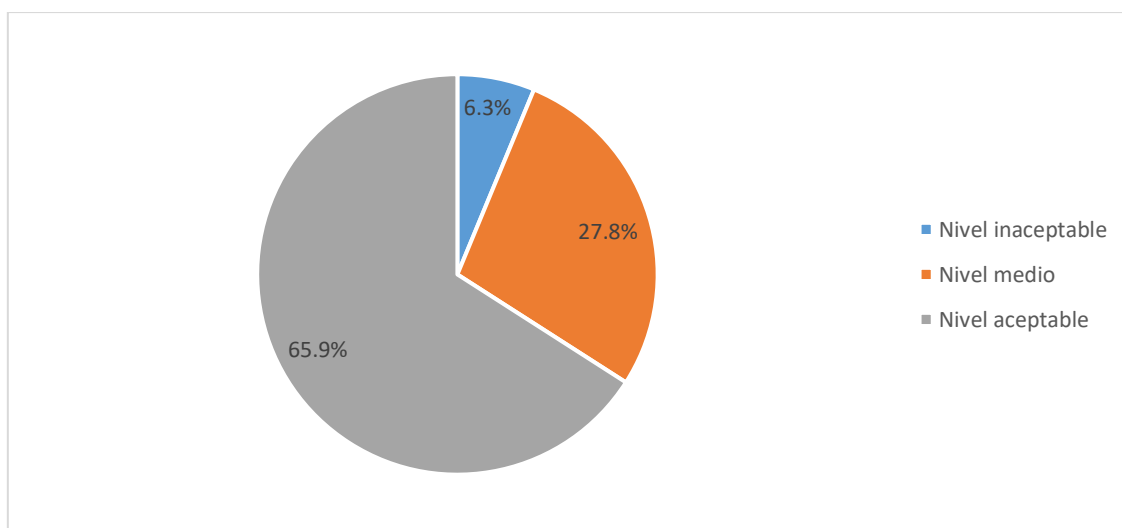


Figura 22. D3 Indicador 5: promoción de la ética y la transparencia en la administración municipal
Fuente: SPSS 25

Dimensión 4:

Involucramiento de actores sociales para impulsar y consolidar la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

La finalidad es describir cómo los trabajadores de la Entidad Municipal perciben el involucramiento de diversos actores en el avance y consolidación del proceso de

simplificación administrativa. Esto se hará, entre otras cosas, asegurando que la simplificación administrativa tenga la máxima prioridad en la agenda del gobierno municipal y recibiendo la asignación de fondos adecuada, avanzando equipos de trabajo con la participación de representantes del sector público y recopilando datos de entrevistas con empleados.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°23, los trabajadores encuestados consideran el 65.8% haber alcanzado un nivel aceptable de involucramiento de actores como parte de la política institucional de simplificación administrativa, el 29.8% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 4.4% alcanza un nivel inaceptable.

La gestión del Gobierno Municipal debe evidenciar un buen nivel de involucramiento a los diferentes como parte de la política institucional de simplificación administrativa; sin embargo, el 34.2% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

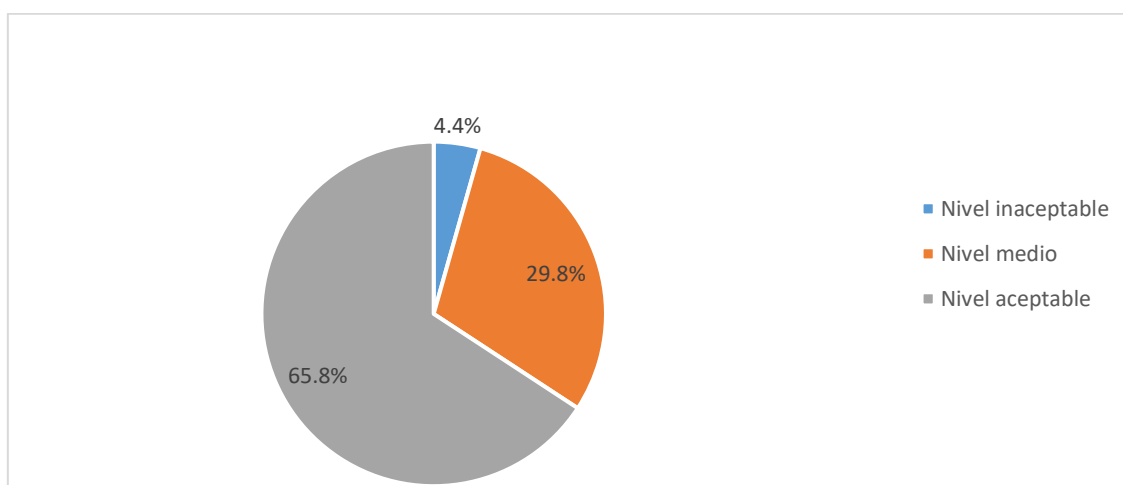


Figura 23. Dimensión 4: involucramiento de actores sociales para impulsar y consolidar la simplificación de procedimientos de servicios administrativos
Fuente: SPSS 25

D4 Indicador 1: prioridad de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos en la agenda Municipal.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de importancia de la simplificación en la agenda del Gobierno Municipal y la concerniente dotación de recursos, mediante: el seguimiento a la implementación de la simplificación administrativa, la inclusión en el presupuesto por resultados, y participación en los 3 niveles de gobierno en la implementación de la simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°24, los trabajadores encuestados consideran el 63.1% haber alcanzado un nivel aceptable de importancia de la simplificación en la agenda del Gobierno Municipal y la concerniente dotación de recursos, el 33.0% considera un nivel medio, y solamente el 4.0% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de importancia de la simplificación en la agenda del Gobierno Municipal y la concerniente dotación de recursos; sin embargo, el 37.0% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

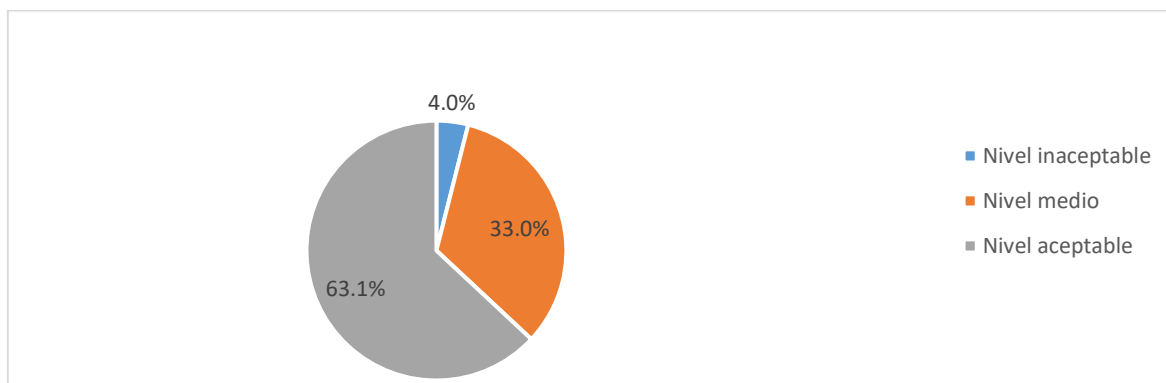


Figura 24. D4 Indicador 1: prioridad de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos en la agenda Municipal
Fuente: SPSS 25

D4 Indicador 2: participación de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de impulso de trabajar con la colaboración de agentes de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil, mediante: convenios, alianzas estratégicas y espacios de concertación.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°25, los trabajadores encuestados consideran el 67.0% haber alcanzado un nivel aceptable de impulso de trabajar con la colaboración de agentes de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil, el 29.5% considera un nivel medio, y solamente el 3.4% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de impulso de trabajar con la colaboración de agentes de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil; sin embargo, el 33.0% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

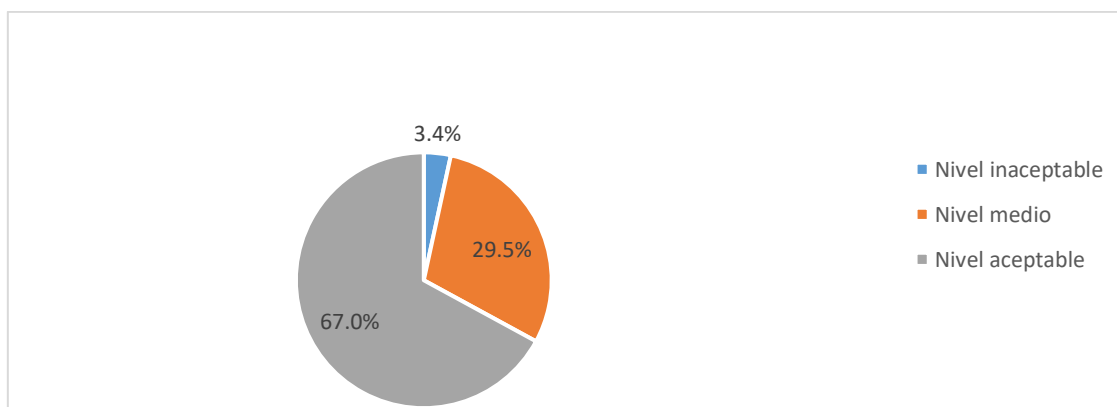


Figura 25. D4 Indicador 2: participación de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil

Fuente: SPSS 25

D4 Indicador 3: participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa.

Con la investigación se pretende establecer cuál es el nivel de apertura y participación ciudadana mediante: la implementación de estudios de mercado de recojo de opinión ciudadana, implementación de procedimientos de respuesta obligatoria en la atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía, y la sensibilización ciudadana respecto a sus derechos como usuarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°26, los trabajadores encuestados consideran el 61.4% haber alcanzado un nivel aceptable de apertura y participación ciudadana en los procesos de simplificación administrativa, el 32.9% considera un nivel medio, y solamente el 5.7% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de apertura y participación directa de la ciudadanía organizada para implementar procedimientos y servicios de simplificación administrativa; sin embargo, el 38.6% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

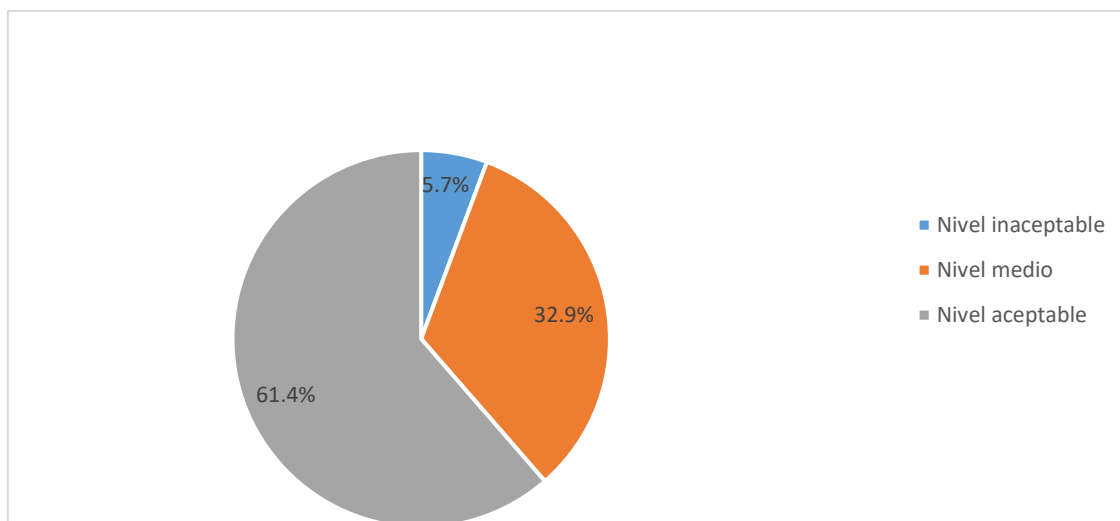


Figura 26. D4 Indicador 3: participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa

Fuente: SPSS 25

D4 Indicador 4: establecer red de expertos en simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de participación como gobierno local conformando una red de conocedores en materia de simplificación, mediante: el impulso de programas de formación en la red virtual de expertos en simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°27, los trabajadores encuestados consideran el 71.6% haber alcanzado un nivel aceptable de participación mediante una red de expertos en los procesos de simplificación administrativa, el 23.9% considera un nivel medio, y solamente el 4.5% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de participación mediante una red de expertos en los procedimientos y servicios de simplificación administrativa; sin

embargo, el 28.4% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

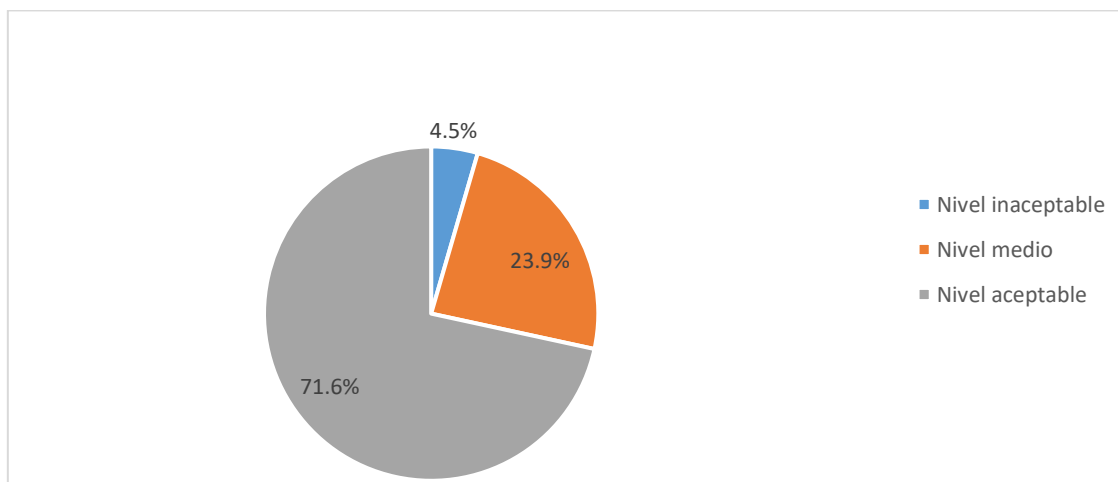


Figura 27. D4 Indicador 4: establecer red de expertos en simplificación de procedimientos de servicios administrativos
Fuente: SPSS 25

Dimensión 5:

Cumplimiento del marco normativo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se busca describir la percepción de los trabajadores de la Municipalidad respecto al cumplimiento del marco normativo de la simplificación administrativa, mediante: sistematización del proceso de implementación del marco normativo de simplificación administrativa, sistematizar la supervisión y sanción para asegurar el cumplimiento de las normas, y aprobar normas que involucren a entidades y ciudadanía en materia de simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°28, los trabajadores encuestados consideran el 65.8% haber alcanzado un nivel aceptable al cumplimiento del marco normativo de la simplificación administrativa, como parte de la política

institucional de simplificación administrativa, el 29.8% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 4.4% alcanza un nivel inaceptable.

La gestión del Gobierno Municipal debe evidenciar un buen nivel de cumplimiento del marco normativo de la simplificación administrativa, como parte de la política institucional de simplificación administrativa; sin embargo, el 34.2% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

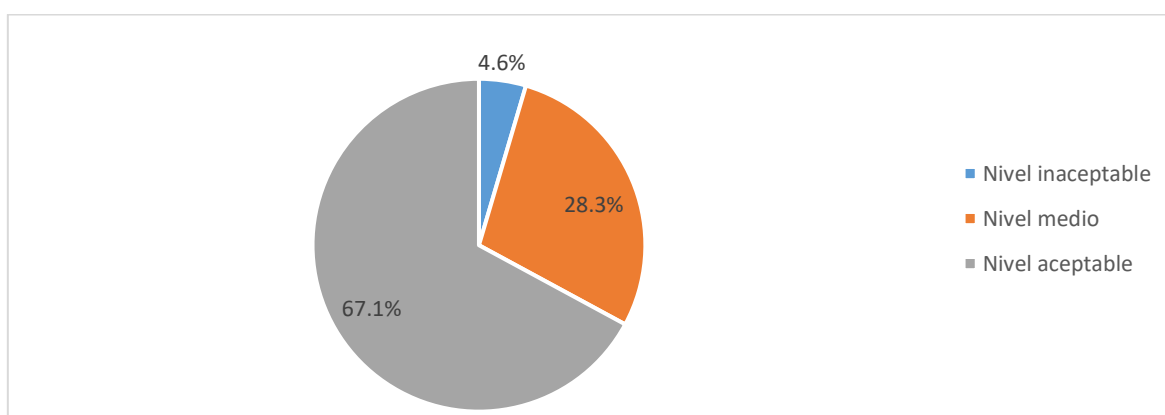


Figura 28. Dimensión 5: cumplimiento del marco normativo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

D5 Indicador 1: implementación del marco normativo de simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se pretende establecer cuál es el nivel de sistematización del proceso de implementación de un marco normativo interno para la simplificación administrativa, mediante: el análisis de la política institucional de implementación de la simplificación administrativa, aprobación de proyectos normativos internos de simplificación administrativa, elaboración y difusión del manual de alineación de la implantación de la normatividad en simplificación.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°29, los trabajadores encuestados consideran el 69.9% haber alcanzado un nivel aceptable de sistematización del proceso de implementación de un marco normativo interno para la simplificación administrativa, como parte del cumplimiento del marco normativo, el 26.2% considera un nivel medio, y solamente el 4.0% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de sistematización del proceso de implementación de un marco normativo interno para la simplificación administrativa; sin embargo, el 30.2% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de implementación del marco normativo para la implementación de procedimientos y servicios para la atención ciudadana. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

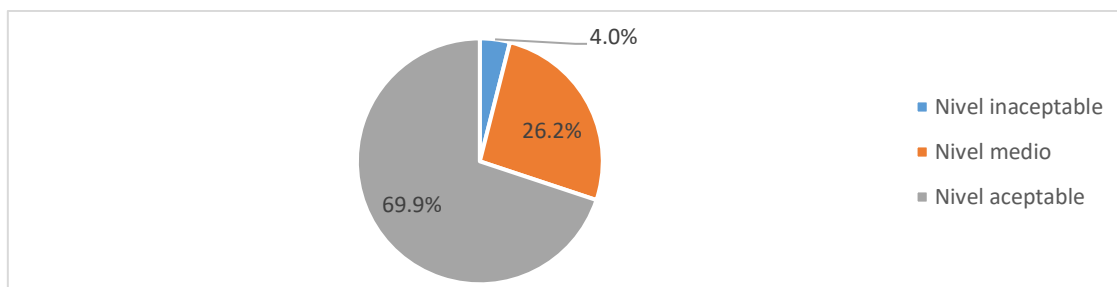


Figura 29. D5 Indicador 1: implementación del marco normativo de simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

D5 Indicador 2: sistema de supervisión, fiscalización y sanción para el cumplimiento de las normas de simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se pretende establecer el nivel de revisión y rediseño del sistema mediante: elaboración de un diagnóstico y diseño de la aplicación del marco normativo de supervisión, fiscalización y sanción; impulso de componentes de seguimiento para el acatamiento de normativas de simplificación, valoración,

fortalecimiento y difusión de los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias de los usuarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos según al gráfico N°30, los trabajadores encuestados consideran el 63.2% haber alcanzado un nivel aceptable de revisión y rediseño del sistema de seguimiento, supervisión, fiscalización y sanción para el acatamiento de normativas de simplificación, como parte del cumplimiento del marco normativo, el 31.6% considera un nivel medio, y solamente el 5.2% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de revisión y rediseño del sistema de seguimiento, supervisión, fiscalización y sanción para el acatamiento de normativas de simplificación; sin embargo, el 36.8% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

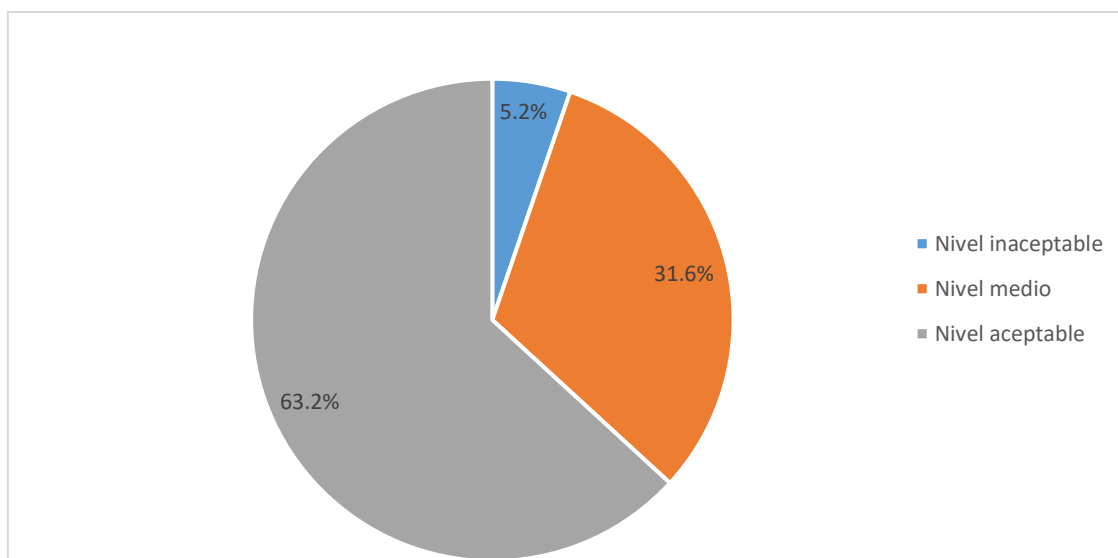


Figura 30. D5 Indicador 2: sistema de supervisión, fiscalización y sanción para el cumplimiento de las normas de simplificación de procedimientos de servicios administrativos
Fuente: SPSS 25

D5 Indicador 3: estrategias de involucramiento para aprobar las normas sobre simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se pretende establecer cuál es el nivel de consulta e involucramiento ciudadano en la aprobación de normas internas de simplificación administrativa, mediante: mecanismos de consulta interinstitucional y a la ciudadanía de proyectos normativos internos de simplificación administrativa, mecanismos pre publicación las normas internas de simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°31, los trabajadores encuestados consideran el 68.2% haber alcanzado un nivel aceptable de consulta e involucramiento ciudadano en la aprobación de normas internas de simplificación administrativa, como parte del cumplimiento del marco normativo, el 27.2% considera un nivel medio, y solamente el 4.5% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de consulta e involucramiento ciudadano en la aprobación de normas internas de simplificación administrativa; sin embargo, el 31.7% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

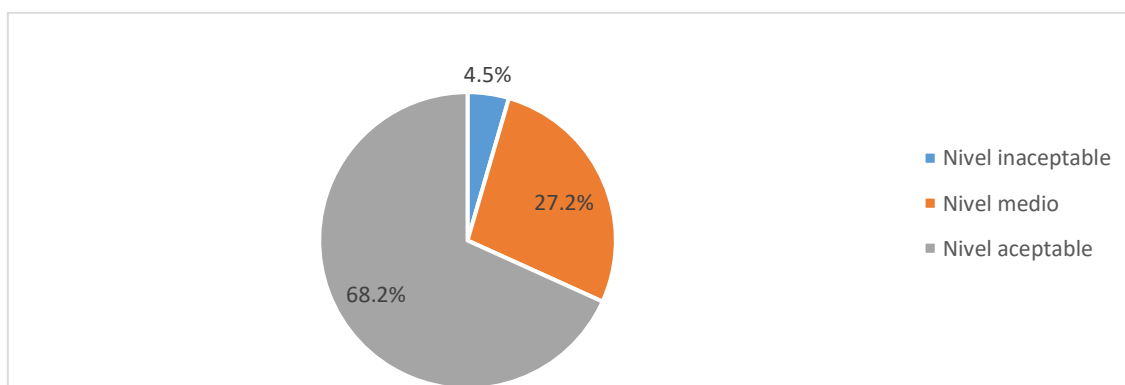


Figura 31. D5 Indicador 3: estrategias de involucramiento para aprobar las normas sobre simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

Dimensión 6:

Fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se busca describir la percepción de los trabajadores de la Municipalidad respecto al fortalecimiento institucional y liderazgo en la implementación del proceso de simplificación administrativa, mediante: fortalecimiento de competencias en simplificación administrativa, diseño, comunicación e implementación de políticas de simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°32, los trabajadores encuestados consideran el 65.8% haber alcanzado un nivel aceptable de fortalecimiento institucional y liderazgo en la implementación del proceso de simplificación administrativa, el 29.8% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 4.4% alcanza un nivel inaceptable.

La gestión del Gobierno Municipal debe evidenciar un buen nivel de fortalecimiento institucional y liderazgo en la implementación del proceso de simplificación administrativa, como parte de la política institucional de simplificación; sin embargo, el 34.2% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

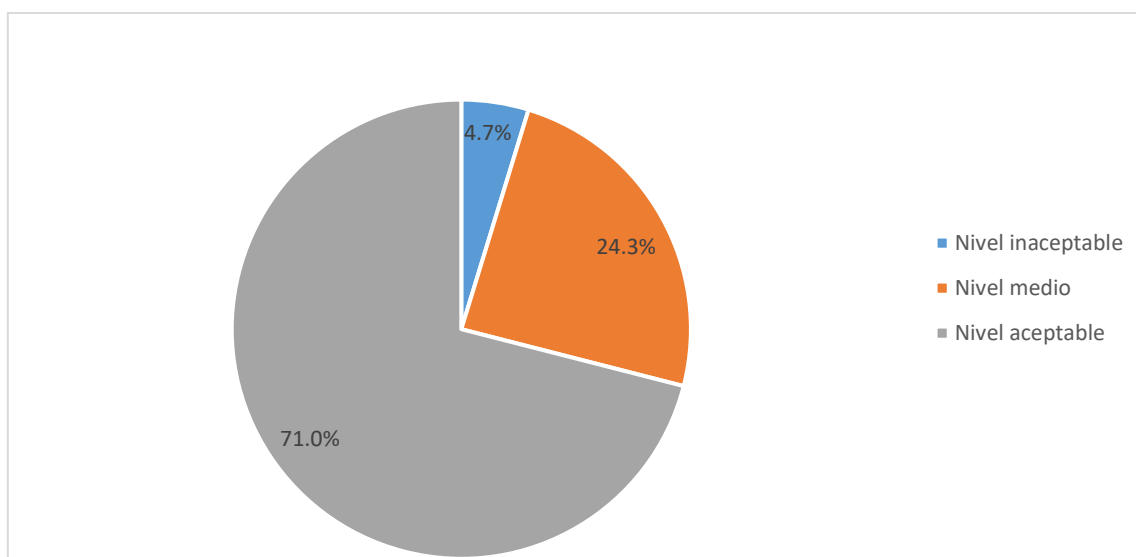


Figura 32. Dimensión 6: fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

D6 Indicador 1: fortalecer a la Municipalidad con competencia en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se pretende establecer cuál es el nivel de fortalecimiento e idoneidad en simplificación, mediante: un diagnóstico y proposición de política de fortalecimiento institucional de simplificación administrativa, y el seguimiento y evaluación de la política institucional de simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°33, los trabajadores encuestados consideran el 69.3% haber alcanzado un nivel aceptable de fortalecimiento y competencia en simplificación administrativa, el 26.9% considera un nivel medio, y solamente el 3.8% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de fortalecimiento y competencia en simplificación administrativa, contando con políticas, órgano responsable, sistemas de seguimiento y evaluación, como parte del fortalecimiento institucional y liderazgo de la simplificación administrativa; sin embargo, el 30.7%

consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

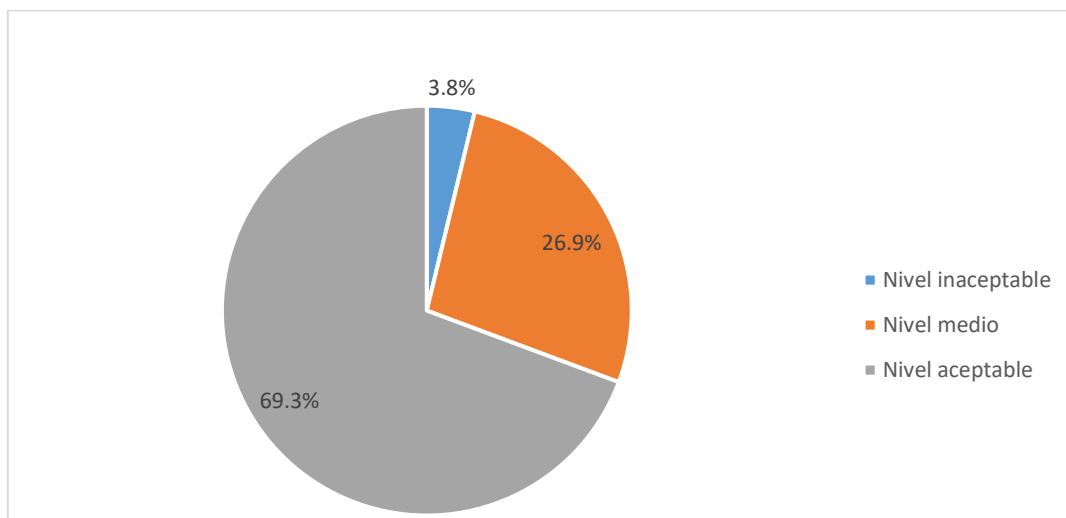


Figura 33. D6 Indicador 1: fortalecer a la Municipalidad con competencia en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

D6 Indicador 2: Comunicar avances de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos para contribuir a su implementación.

Con la investigación se pretende establecer cuál es el nivel de comunicación sobre los avances de implementación en materia de simplificación administrativa, mediante: un plan de comunicación y difusión ciudadana de los avances y beneficios de implementación de la simplificación administrativa mediante diferentes medios físicos o digitales.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°34, los trabajadores encuestados consideran el 72.7% haber alcanzado un nivel aceptable de comunicación sobre los avances de implementación en materia de simplificación administrativa, el 21.6% considera un nivel medio, y solamente el 5.7% considera haber alcanzado un nivel inaceptable.

La Municipalidad debe evidenciar un buen nivel de comunicación sobre los avances de implementación en materia de simplificación administrativa mediante diferentes medios físicos o digitales, como parte del fortalecimiento institucionalidad y liderazgo de la simplificación administrativa; sin embargo, el 27.3% consideran que la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de comunicación ciudadana sobre los avances de la implementación de procedimientos y servicios para la atención ciudadana.

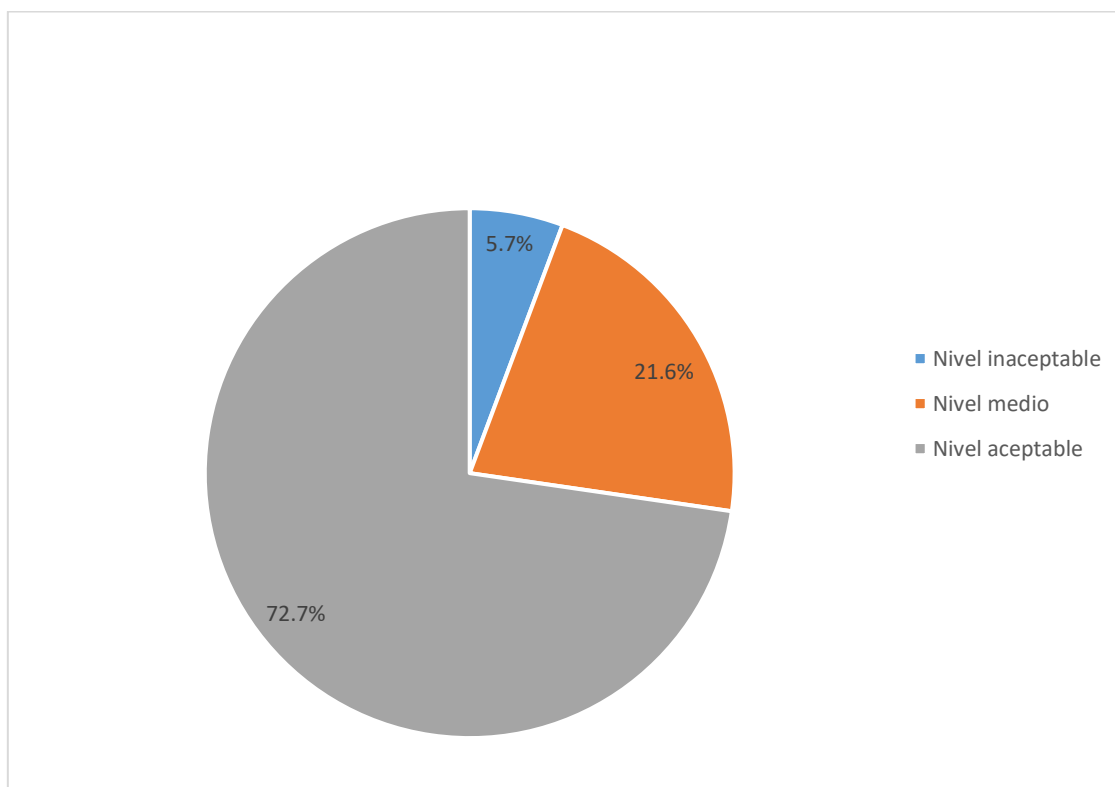


Figura 34. D6 Indicador 2: Comunicar avances de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos para contribuir a su implementación

Fuente: SPSS 25

4.1.3 Resultados de la encuesta a la ciudadanía usuaria.

4.1.2.1 Resultados del nivel de desarrollo de la variable y sus dimensiones.

Variable:

Simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva y opinión de la ciudadanía usuaria.

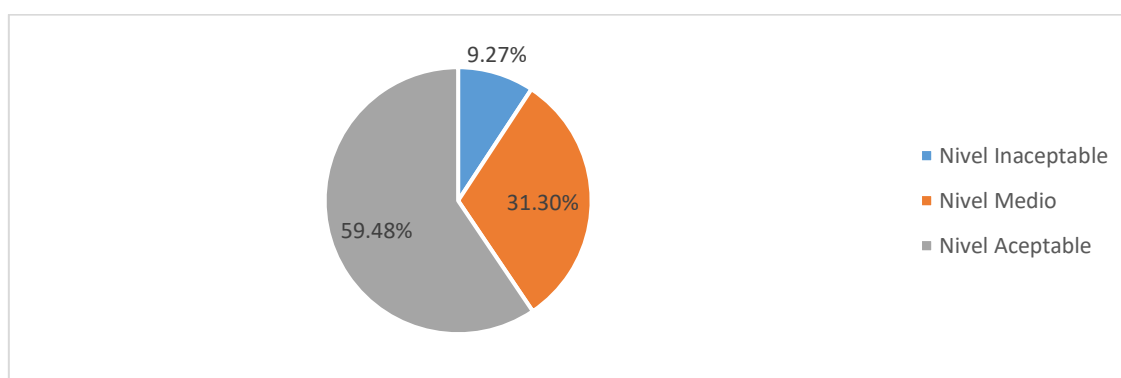


Figura 35. Variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva y opinión de la ciudadanía usuaria.

Fuente: SPSS 25

Dimensión 1:

Uso de metodologías e instrumentos de los procedimientos de servicios administrativos.

Mediante el uso de métodos y dispositivos que faciliten la simplificación, el acceso multicanal a los trámites y servicios administrativos y la eliminación de lo innecesario como parte de la política institucional, el estudio pretende describir cómo los ciudadanos del Municipio Distrito de San Jerónimo perciben el nivel de desarrollo de gestión por procesos de trámites y servicios administrativos.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°36, los ciudadanos encuestados consideran el 58.2% haber alcanzado un nivel aceptable de desarrollo de la gestión por procesos que optimicen los procedimientos y servicios administrativos y la

eliminen lo innecesarios, como parte de la política institucional de simplificación, el 30.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 11.6% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de desarrollo de la gestión por procesos como parte de la política institucional de simplificación administrativa; sin embargo, el 41.9% de los trabajadores de la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de desarrollo de sus capacidades de gestión por procesos para la simplificación administrativa. Situación que está relacionado a la gestión del desarrollo del potencial humano.

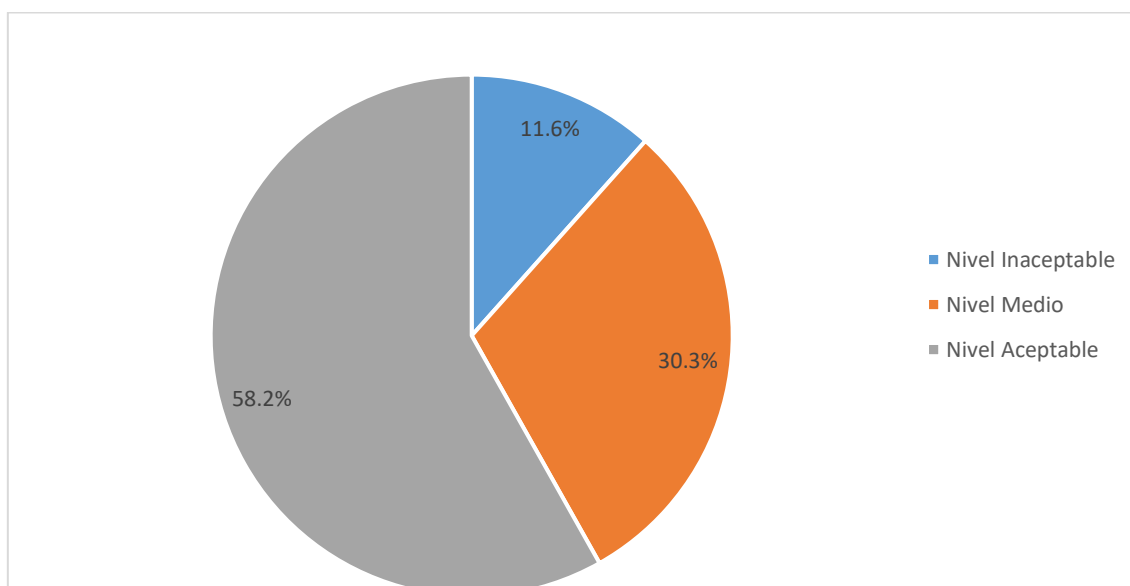


Figura 36. Dimensión 1: uso de metodologías e instrumentos de los procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

Dimensión 2:

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Se busca referir la percepción de los ciudadanos usuarios de la Municipalidad respecto a la universalización del uso intensivo de las TIC promoviendo el requerimiento de servicios en línea, mediante: la ampliación de la cobertura de senda a equipos tecnológicos para la simplificación, instaurar el intercambio de datos con otras

municipalidades, fundar una cultura informática y suscitar el acceso de la ciudadanía a los servicios *online*.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°37, los ciudadanos usuarios encuestados consideran el 53.4% haber alcanzado un nivel aceptable del uso intensivo de las TIC promoviendo el requerimiento de servicios *online*, como parte de la política institucional de simplificación administrativa, el 33.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 11.3% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de desarrollo del uso intensivo de las TIC promoviendo la demanda de servicios en línea por la ciudadanía, como parte de la política institucional de simplificación; sin embargo, el 44.6% de los trabajadores de la Municipalidad aún no han alcanzado un nivel deseable de desarrollo en el uso de las TIC para la simplificación administrativa. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

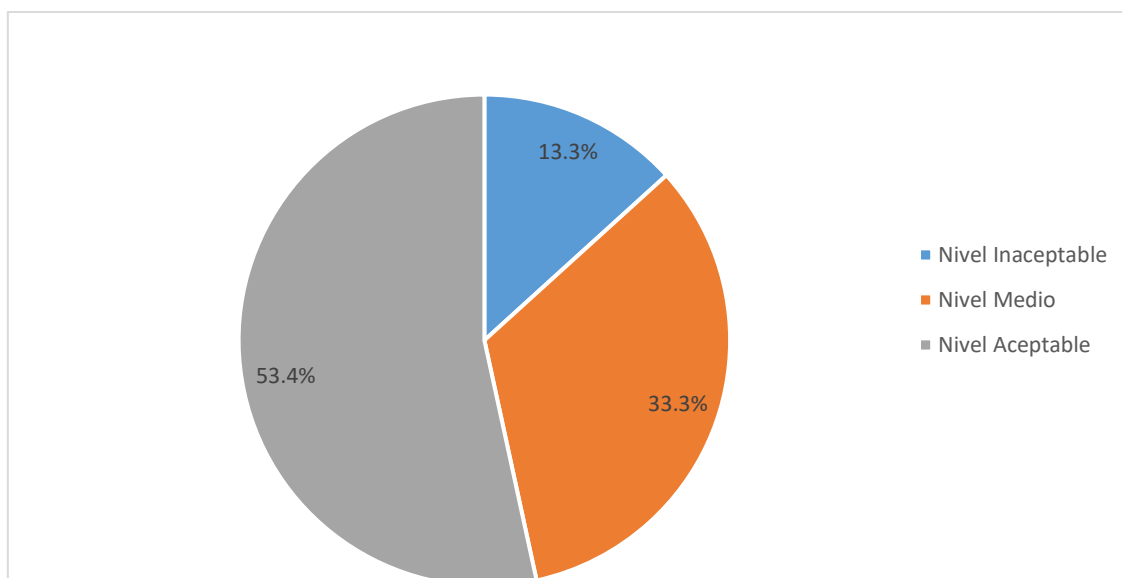


Figura 37. Dimensión 2: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Fuente: SPSS 25

Dimensión 3:

Proveer de personal con las competencias adecuadas en el proceso de simplificación administrativa.

Con la investigación se busca describir la percepción de los ciudadanos usuarios de la Municipalidad respecto a la provisión de personal con las capacidades apropiadas para facilitar su relación con la población, y estimular su cooperación y motivación, mediante: la revaloración del rol del trabajador de atención a la ciudadanía, generando componentes de intervención y creación de competencias en el personal que participan en los procesos de simplificación.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°38, los ciudadanos usuarios encuestados consideran el 58.8% haber alcanzado un nivel aceptable de provisión de personal con las capacidades apropiadas para facilitar su relación con la población, y estimular su cooperación y motivación como parte de la política institucional de simplificación administrativa, el 34.2% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 7.1% alcanza un nivel inaceptable.

Todos los trabajadores en su desempeño laboral deben evidenciar un buen nivel de provisión de personal con las capacidades apropiadas para facilitar su relación con la población, y estimular su cooperación y motivación como parte de la política institucional de simplificación; sin embargo, el 41.3% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

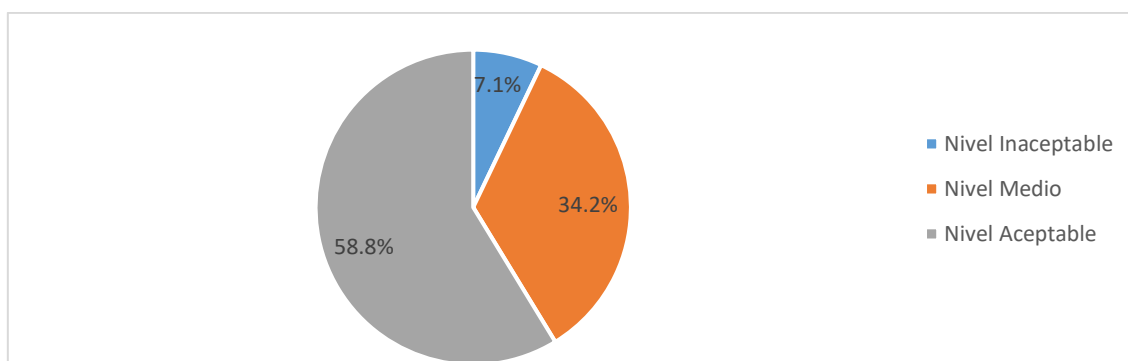


Figura 38. Dimensión 3: proveer de personal con las competencias adecuadas en el proceso de simplificación administrativa

Fuente: SPSS 25

Dimensión 4:

Involucramiento de actores sociales para impulsar y consolidar la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Tiene por finalidad, describir las opiniones de los habitantes del Municipio Distrito de San Jerónimo sobre el involucramiento de los distintos actores en el avance y consolidación del proceso de simplificación administrativa. Para ello, se utilizarán los siguientes métodos: asegurar que el proceso de simplificación administrativa sea priorizado en la agenda del gobierno municipal con la adecuada asignación de recursos; adelantar equipos de trabajo con participación de representantes de diversos sectores; y recopilar datos de los participantes del estudio.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°39, los ciudadanos usuarios encuestados consideran el 59.9% haber alcanzado un nivel aceptable de involucramiento a los diferentes actores para inducir y fortalecer el proceso de simplificación, el 31.6% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 8.5% alcanza un nivel inaceptable.

La gestión del Gobierno Municipal debe evidenciar un buen nivel de involucramiento a los diferentes actores para inducir y fortalecer el proceso de simplificación; sin embargo, el 40.1% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

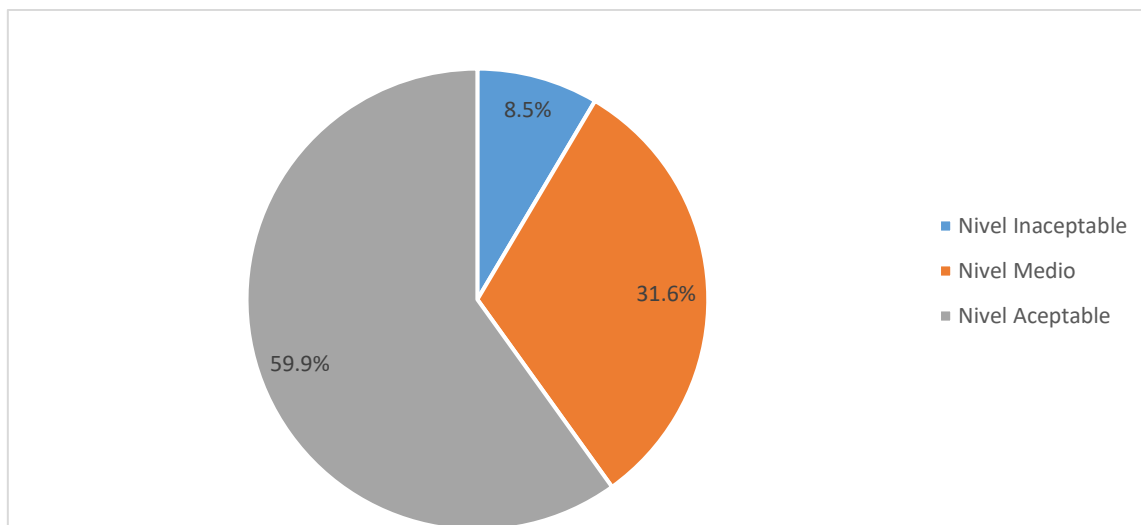


Figura 39. Dimensión 4: involucramiento de actores sociales para impulsar y consolidar la simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

Dimensión 5:

Cumplimiento del marco normativo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se busca describir la percepción de los ciudadanos usuarios de la Municipalidad respecto al cumplimiento del marco normativo de la simplificación administrativa, mediante: sistematización del proceso de implementación del marco normativo de simplificación administrativa, sistematizar la supervisión y sanción para asegurar el cumplimiento de las normas, y aprobar normas que involucren a entidades y ciudadanía en materia de simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°40, los ciudadanos usuarios encuestados consideran el 55.8% haber alcanzado un nivel aceptable al cumplimiento del marco normativo de la simplificación administrativa, como parte de la política institucional de simplificación administrativa, el 35.5% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 8.8% alcanza un nivel inaceptable.

La gestión del Gobierno Municipal debe evidenciar un buen nivel de cumplimiento del marco normativo de la simplificación administrativa, como parte de la política institucional de simplificación; sin embargo, el 44.3% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

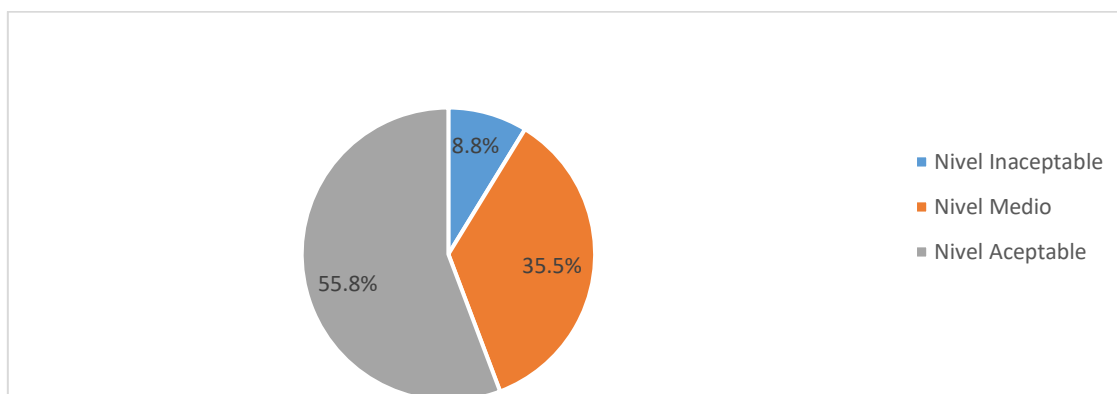


Figura 40. Dimensión 5: cumplimiento del marco normativo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos

Fuente: SPSS 25

Dimensión 6: fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Con la investigación se busca describir la percepción de los ciudadanos usuarios de la Municipalidad respecto al fortalecimiento institucional y liderazgo en la implementación del proceso de simplificación administrativa, mediante: fortalecimiento

de competencias en simplificación administrativa, diseño, comunicación e implementación de políticas de simplificación administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°41, los ciudadanos usuarios encuestados consideran el 70.8% haber alcanzado un nivel aceptable de fortalecimiento institucional y liderazgo en la implementación del proceso de simplificación administrativa, el 22.9% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 6.3% alcanza un nivel inaceptable.

La gestión del Gobierno Municipal debe evidenciar un buen nivel de fortalecimiento institucional y liderazgo en la implementación del proceso de simplificación administrativa, como parte de la política institucional de simplificación; sin embargo, el 29.2% de los trabajadores consideran que aún no han alcanzado un nivel deseable. Situación que está relacionado al potencial humano y asignación de recursos.

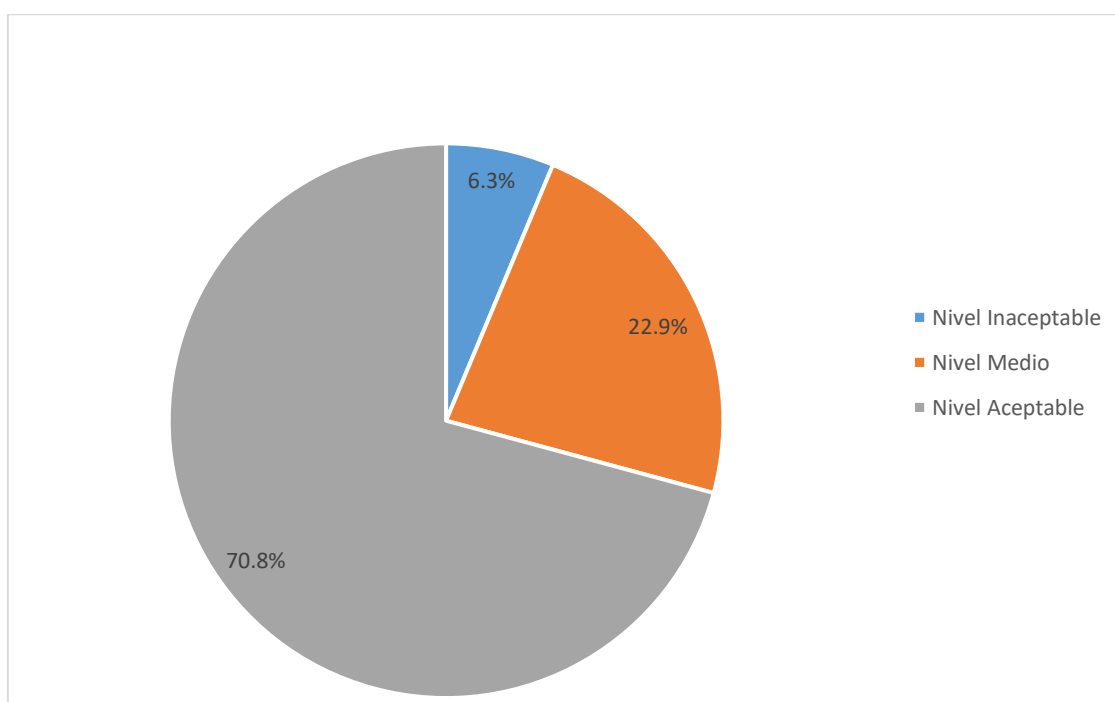


Figura 41. Dimensión 6: fortalecimiento de la institucionalidad y liderazgo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

Fuente: SPSS 25

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1 Prueba de normalidad.

Siendo una investigación de tipo transversal, de nivel descriptivo, comparativo y relacional, con tipo de variable ordinal, con muestras de poblaciones independientes; sobre la percepción de los ciudadanos usuarios y de los propios trabajadores sobre el nivel de desarrollo de la variable, simplificación de procedimientos de servicios administrativos implementados en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo; entonces, se aplica una prueba estadística de comparación y relación con la prueba no paramétricas del estadístico U Mann-Whitney porque las variables que no tienen distribución normal, cuyo resultado se evidencian en lo siguiente:

H0: Existe normalidad en la muestra.

H1: No existe normalidad en la muestra.

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ambos casos, según Tabla N°16 y 17, sobre un nivel de significancia ≤ 0.05 , entonces se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alternativa, por consiguiente, se concluye que ambas variables (grupos de estudio) no tienen distribución normal por lo que se aplicará una prueba estadística NO PARAMÉTRICA con el estadístico de U Mann-Whitney para dos grupos independientes.

Tabla 16: *Prueba de Normalidad de las Variables (Grupos en Estudio): trabajadores*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos del Gobierno de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo desde la perspectiva de los trabajadores	.144	88	.000	.897	88	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS 25

Tabla 17: *Prueba de Normalidad de las Variables (Grupos en Estudio): ciudadanos*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable: simplificación de procedimientos de servicios administrativos del Gobierno de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo desde la perspectiva de la ciudadanía usuaria	.099	240	.000	.955	240	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS 25

4.2.2 Prueba estadística de hipótesis de asociación o relación de opinión de dos grupos sobre la variable en estudio.

H0: La percepción de los trabajadores sobre la simplificación de procedimientos de servicios administrativos Municipales está relacionado con la percepción de los ciudadanos usuarios sobre la simplificación de procedimientos de servicios administrativos Municipales.

H1: La percepción de los trabajadores sobre la simplificación de procedimientos de servicios administrativos Municipales no está relacionado con la percepción de los ciudadanos usuarios sobre la simplificación de procedimientos de servicios administrativos Municipales.

Según los resultados de la tabla N°18 de comparación; según el P valor de la significación asintótica que es superior a 0.05 (0.159) y por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, por lo que se puede afirmar que EXISTE RELACIÓN DIRECTA y SIGNIFICATIVA entre la percepción de los grupos en estudio, porque no hay diferencias significativas entre las medianas de la variable simplificación de procedimientos de servicios administrativos puesto que las percepciones de los ciudadanos usuarios son similares a la percepción por parte de los trabajadores.

Tabla 18: Prueba Estadística U de Mann-Whitney de Asociación de Variables no Paramétricas

Rangos				
	Opinión de trabajadores y ciudadanía	N	Rango promedio	Suma de rangos
Variable: Simplificación de procedimientos de servicios administrativos	Opinión trabajadores	88	153.09	13471.50
	Opinión ciudadanos usuarios	240	168.69	40484.50
	Total	328		

Estadísticos de prueba^a

	Variable: Simplificación de procedimientos y servicios administrativos
U de Mann-Whitney	9555.500
W de Wilcoxon	13471.500
Z	-1.409
Sig. asintótica(bilateral)	.159

a. Variable de agrupación: Opinión de trabajadores y ciudadanía

Fuente: SPSS 25

Con respecto a la tabla N°18 se observa que, según sig. Asintótica (bilateral) P valor 0.159 superior a 0.05 señala que, no existen diferencias respecto a opinión y perspectiva de los trabajadores y usuarios ciudadanos respecto a la variable simplificación de procedimientos de servicios administrativos.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Variable: Simplificación de procedimientos de servicios administrativos es la misma entre las categorías de Opinión de trabajadores y ciudadanía.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	.159	Retener la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de .05

Figura 42. Resumen de prueba de hipótesis.

Fuente: SPSS 25

4.3. Presentación de resultados

a) Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Con la investigación se ha llegado a conocer y establecer el nivel de desarrollo sobre la aplicación de los procesos de simplificación administrativa en la Municipalidad y su relación entre las perspectivas y opiniones de los ciudadanos usuarios y trabajadores el 2022, como parte de la política de gestión institucional de la modernización y simplificación administrativa según: marco normativo y fiscalización, metodologías e instrumentos, Recursos Humanos, involucramiento de actores, Tecnologías de la Información y Comunicación, y, liderazgo institucional; deduciéndose los siguientes hallazgos: desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican con el 59.5% haber alcanzado un nivel aceptable, el 31.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 9.3% alcanza un nivel inaceptable; y desde la perspectiva y opinión de los trabajadores califican el 65.6% haber alcanzado un nivel aceptable, el 29.2% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 5.2% alcanza un nivel inaceptable. Sin embargo, según la prueba estadística de hipótesis se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre las perspectivas tanto de los ciudadanos usuarios y de los trabajadores de la Municipalidad respecto a la variable, simplificación de procedimientos de servicios administrativos, porque se ha evidenciado que no hay diferencias significativas entre las medianas de las variables en estudio; por tanto, las percepciones de los ciudadanos usuarios son similares a la percepción del personal de la Municipalidad, con una seguridad del 95.5%, cuyo P valor de la significación asintótica es superior a 0.05 (0.159) y por tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa.

b) Comparación crítica de la literatura existente

Se realizó la comparación crítica con la investigación realizada por Torres Bazán, R. (2022).

En su tesis *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021*. En su conclusión afirma: que la variable simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable gobierno electrónico, con un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.527^{**}$, con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva moderada.

Se realizó la comparación crítica con la investigación realizada por Cruz Soncco, N. (2022).

En su tesis *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. En su conclusión afirma: que la variable simplificación administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.390^{**} , con un valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva baja.

Se realizó la comparación crítica con la investigación realizada por Salazar & Liseth, 2021.

En su tesis *simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. En su conclusión afirma: que las carencias en cuanto a la simplificación administrativa de la institución se

consiguieron demostrar que no se está manejando la tecnología de modo apropiada, igualmente la falta de inducción para el trabajador crea obstáculos al instante de la atención al ciudadano porque retardan demasiado en proporcionar una solución a su dificultad ocasionando de este modo una negativa experiencia al usuario es por ello que se sugiere tomar medidas necesarias que le consientan ejecutar a cabo un alto perfeccionamiento de sus actividades mediante labores enmendadoras.

c) Implicancias el estudio

De la presente investigación se pueden derivar otros trabajos relacionados a la variable de estudio: simplificación de procedimientos de servicios administrativos en el ámbito de gobiernos Municipales. Asimismo, esta investigación servirá para una adecuada gestión gubernamental en las Municipalidades tanto distritales o provinciales en relación a tomar medidas o decisiones preventivas y de gestión de mejoras de la variable del proceso de simplificación administrativa como parte de la política de gestión institucional de la modernización y simplificación administrativa según: marco normativo y fiscalización, metodologías e instrumentos, Recursos Humanos, involucramiento de actores, Tecnologías de la Información y Comunicación, y, liderazgo institucional.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Del estudio desarrollado en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo se concluye:

1. Como resultado general, el nivel de desarrollo de la aplicación de simplificación de procedimientos de servicios administrativos, desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican el 59.48% haber alcanzado un nivel aceptable, el 31.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 9.27% alcanza un nivel inaceptable; desde la perspectiva y opinión de los trabajadores aprecian el 65.58% haber alcanzado un nivel aceptable, el 29.22% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 5.18% alcanza un nivel inaceptable. También se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre las dos perspectivas y opiniones; por tanto, las percepciones de los ciudadanos usuarios son similares a la percepción del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, con una seguridad del 95.5%, cuyo P valor de la significación asintótica es superior a 0.05 (0.159) y por tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa.
2. El nivel de desarrollo de la aplicación de la dimensión 1: metodologías e instrumentos para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican el 58.2% haber alcanzado un nivel aceptable, el 30.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 11.6% alcanza un nivel inaceptable; desde la perspectiva y opinión de los trabajadores aprecian el 64.6% haber alcanzado un nivel aceptable, el 30.4% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 5.0% alcanza un nivel inaceptable.

3. El nivel de desarrollo de la dimensión 2: uso de las TIC como parte de la política institucional de modernización de la simplificación administrativa desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican el 53.4% haber alcanzado un nivel aceptable, el 33.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 13.3% alcanza un nivel inaceptable; desde la perspectiva y opinión de los trabajadores aprecian el 64.8% haber alcanzado un nivel aceptable, el 29.8% un nivel medio de ampliación de la cobertura, y solamente el 5.4% alcanza un nivel inaceptable.
4. El nivel de desarrollo de la dimensión 3: provisión de personal con las competencias adecuadas que faciliten su relación con la ciudadanía como parte de la política institucional de modernización de la simplificación administrativa, desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican el 58.8% haber alcanzado un nivel aceptable, el 34.2% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 7.1% alcanza un nivel inaceptable; desde la perspectiva y opinión de los trabajadores aprecian el 64.8% haber alcanzado un nivel aceptable, el 29.5% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 5.7% alcanza un nivel inaceptable.
5. El nivel de desarrollo de la dimensión 4: involucramiento de actores sociales en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, como parte de la política institucional de modernización de la simplificación administrativa. Desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican el 59.9% haber alcanzado un nivel aceptable, el 31.6% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 8.5% alcanza un nivel inaceptable; desde la perspectiva y opinión de los trabajadores aprecian el 65.8% haber alcanzado un nivel aceptable, el 29.8% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 4.4% alcanza un nivel inaceptable.

6. El nivel de desarrollo de la dimensión 5: cumplimiento del marco normativo y fiscalización de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos, como parte de la política institucional de modernización de la simplificación de procesos y servicios administrativos. Desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican el 55.8% haber alcanzado un nivel aceptable el 35.5% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 8.8% alcanza un nivel inaceptable; desde la perspectiva y opinión de los trabajadores aprecian el 67.1% haber alcanzado un nivel aceptable, el 28.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 4.6% alcanza un nivel inaceptable
7. El nivel de desarrollo de la dimensión 6: fortalecimiento de liderazgo institucional de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos como parte de la política institucional de modernización de la simplificación administrativa. Desde la perspectiva y opinión de los ciudadanos usuarios califican el 70.8% haber alcanzado un nivel aceptable, el 22.9% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 6.3% alcanza un nivel inaceptable; desde la perspectiva y opinión de los trabajadores aprecian el 71.0% haber alcanzado un nivel aceptable, el 24.3% un nivel medio de desarrollo, y solamente el 4.7% alcanza un nivel inaceptable.
8. Una propuesta de implementación de un Plan de Fortalecimiento de la Gestión del proceso de simplificación administrativa de los servicios brindados por el personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, contribuirá en la satisfacción de las demandas de la ciudadanía usuaria, la comunidad, su gobernabilidad, el logro de los objetivos institucionales.

5.2 Recomendaciones

Recomendar a las autoridades y directivos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, tomar medidas correctivas siguientes:

1. Fortalecer la institucionalidad de la administración del capital humano de la municipal implementando políticas de retención laboral para promover mayores niveles de estabilidad laboral y reducir la tasa de rotación y desplazamiento de su personal.
2. Consolidar y mejorar la gestión Municipal, mediante un plan de fortalecimiento de la gestión del proceso de simplificación administrativa de los servicios brindados por el personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, para incrementar la satisfacción de las demandas de la ciudadanía usuaria y el logro de los objetivos institucionales. En la parte tecnológica mediante la implementación de las plataformas digitales para realizar “tramites en línea”, “libro de reclamaciones virtual”, en la parte organizativa mediante la desconcentración de facultades en la parte administrativa, en la parte normativa mediante la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO) y actualización de procedimientos del TUPA en el SUT, entre otros.
3. Capacitar al personal directivo y operativo de la Municipalidad mediante cursos taller y pasantías en otras Municipalidades que han evidenciado buenas prácticas exitosas en procesos de simplificación administrativa referido a la aplicación del marco normativo y fiscalización, metodologías e instrumentos, Recursos Humanos, involucramiento de actores, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y, liderazgo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. P. (2018). *Implementación de un modelo de gestión por procesos para el área operativa del taller automotriz La'france en función de la mejora de la productividad (tesis de pregrado)*. Universidad Internacional de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. Madrid, España: International Thomson Editores Spain.
- Aldana de Vega, L., Álvarez, M. P., Bernal, C. A., Díaz, M. I., Galindo, O. D., González, C. E., & Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. Colombia: Alfaomega.
- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.)*. México, D.F.: El Manual Moderno.
- Andrade, S. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Andrade.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Asca, L. F., & Rodas, R. H. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013 (tesis de maestría)*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Perú.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua, México: Eumed.net.
- Bravo, J. (2009). *Gestión avanzada de procesos*. Santiago de Chile: Evolución.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución.
- Camison, C., & Gonzáles, T. (2007). *Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Cantú, J. H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.

- Chain, C. E. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017 (tesis de maestría)*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de administración*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras, F., Oyala, J. C., & Matos, F. F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Córdova, I. (2012). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cueva, A. (2019). *Incidencia en la Aplicación de la Simplificación Administrativa en la Creación de Valor Público en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Caso: MAC Lima Norte - 2018*. Lima.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- Fárez, M. E., & Serrano, M. P. (2014). *Diseño de un sistema organizacional de gestión por procesos aplicado en la empresa Ferro Sarmiento (tesis de pregrado)*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Ferrándiz, J., & Rodríguez, A. (2004). *El diseño de la calidad: la gestión por procesos*. Madrid, España: Instituto Madrileño de la Salud.
- Garimella, K., Lees, M. J., & Williams, B. D. (2008). *Introducción a BPM para DUMMIES*. Indiana: Wiley Publishing.
- Gonza, A. Y., & Quiroz, S. E. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos para el Minimarket "Sandrita" en la Ciudad de Etén (tesis de pregrado)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Guanín, A. C., & Andrango, M. R. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital militar (tesis de maestría)*. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Gutiérrez, H., & De la Vara, R. (2013). *Control estadístico de la calidad y seis sigma*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hilario, P. (2011). *Investigación correlacional y explicativa*. Ayacucho, Perú: DSG Vargas.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Krajewsky, L., Ritzman, L., & Malhortra, M. (2008). *Administración de operaciones*. México: Pearson Educación.
- Louffat, E. (2010). *Administración: fundamentos del proceso administrativo (1 ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de servicios*. México: Pearson Educación.
- Martínez, E. L., García, C. E., Sichez, J. C., & Villar, E. (2014). *Como escribir monografías de investigación*. Andahuaylas, Perú: Corporación Merú.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- MINJUS. (2021). *Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da Edición*. Perú: LITHO&ARTE SAC.
- Muñoz, W. (2011). *Perú: la simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Lima, Perú: Talleres Gráficos de Llamkay.

- Navarro, N. A. (2017). *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en el área de obstetricia del Centro de Salud del Distrito de Andahuaylas, 2016 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Newbold, P., Carlson, W., & Thorne, B. (2008). *Estadística para administración y economía*. España: Pearson education S.A.
- Pérez, J. A. (2004). *Gestión por procesos como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid, España: ESIC.
- Pontificia Universidad Javeriana. (2019). Nomas APA 6ta edición. *Centro de Escritura Javeriano*, 26.
- Ruiz, L. (2020). *Psicología y mente*. Recuperado el 12 de enero de 2020, de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Sastre, M. A. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. Madrid, España: Editorial del Economista.
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima.
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valenzuela, R. C. (2017). *Gestión por procesos y clima social laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017 (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Wilians, B., & Keith, D. (2009). *El capital humano de las empresas*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Zavala, S. (2009). Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta edición. *Biblioteca de la Universidad Metropolitana*, 12.

ANEXOS

a. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO	VARIABLE
Simplificación de procedimientos de servicios administrativos en el marco de la modernización de la gestión pública: Caso Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, periodo 2022.	General: ¿Cuál es nivel de desarrollo de la aplicación de simplificación de procedimientos de servicios administrativos y su relación desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores, en el marco de la modernización de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, periodo 2022?	General: Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación de simplificación de procedimientos de servicios administrativos y su relación desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores, en el marco de la modernización de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, periodo 2022.	General: Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación de simplificación de procedimientos de servicios administrativos, una relación directa y significativa desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores, en el marco de la modernización de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, periodo 2022.	No Experimental, Transeccional Descriptivo	Simplificación de procedimientos de servicios administrativos
	Específico 1 ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las metodologías e instrumentos para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?	Específico 1 Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las metodologías e instrumentos para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Específico 1 Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las metodologías e instrumentos para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.		
	Específico 2 ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?	Específico 2 Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Específico 2 Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.		
	Específico 3 ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación de la provisión de personal con las competencias adecuadas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios	Específico 3 Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación de la provisión de personal con las competencias adecuadas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Específico 3 Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación de la provisión de personal con las competencias adecuadas para la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y		

	y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?		trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.		
	Específico 4 ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del involucramiento de los actores sociales en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?	Específico 4 Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del involucramiento de los actores sociales en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Específico 4 Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del involucramiento de los actores sociales en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.		
	Específico 5 ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del cumplimiento del marco normativo en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?	Específico 5 Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del cumplimiento del marco normativo en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Específico 5 Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del cumplimiento del marco normativo en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.		
	Específico 6 ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la aplicación del fortalecimiento de liderazgo institucional en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?	Específico 6 Identificar y describir el nivel de desarrollo de la aplicación del fortalecimiento de liderazgo institucional en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	Específico 6 Existe un bajo nivel de desarrollo de la aplicación del fortalecimiento de liderazgo institucional en la simplificación de procedimientos de servicios administrativos desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.		
	Específico 7 ¿Cuál puede ser una propuesta de lineamientos estratégicos y plan de mejora para el desarrollo de la gestión de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos por el personal directivo y administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo?	Específico 7 Diseñar y formular una propuesta de lineamientos estratégicos y plan de mejora para el desarrollo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos brindados por el personal directivo y administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo.	Específico 7 Podría haber mejoras significativas en la aplicación de lineamientos estratégicos y plan de mejora para el desarrollo de la simplificación de procedimientos de servicios administrativos brindados por el personal directivo y administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo.		

b. Instrumento de recolección de información

Encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo sobre la Simplificación de Procedimientos de Servicios Administrativos

Estimado(a) trabajador de la Municipalidad, el presente cuestionario es completamente anónimo y con fines estrictamente académicos para obtener información, acerca de la percepción de la SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. ROGAMOS LA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS.

Fecha de ingreso	Estado Civil	Género			Edad
		Masculino	Femenino		
Tiempo de servicios	Condición Laboral				
	Nombrado(a) 276	CAS	Cargo de confianza	Locación de servicios	Practicante

Indicaciones:

Al responder cada uno de los ítems le rogamos marcar con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

1	2	3	4	5	6
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Reactivos/ítems	Calificación					
		1	2	3	4	5	6
1	En la Municipalidad se ha establecido una metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos con enfoque en gestión por procesos						
2	En la Municipalidad se ha establecido una metodología para la estimación de costos de los procedimientos y los servicios administrativos						
3	En el POI de la Municipalidad se ha Incorporado la implementación de la metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos, así como de la metodología para la estimación de sus costos						
4	En el Manual de Procedimientos (MAPRO) de la Municipalidad se ha Incorporado los procedimientos y servicios administrativos simplificados						
5	En la Municipalidad se ha implementado un Sistema Único de Trámites						
6	En la Municipalidad se aplica y difunde modelos de buenas prácticas públicas de procedimientos y servicios administrativos simplificados						
7	La Municipalidad ejecuta campañas de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía						
8	En la Municipalidad se cumple la Ley del silencio administrativo positivo y excepcionalmente el silencio negativo						
9	La Municipalidad cuenta con ventanillas únicas o módulos de atención presencial para la ciudadanía						
10	La Municipalidad cuenta con ventanillas únicas virtuales especializadas						

11	La Municipalidad cuenta con centros de atención telefónica						
12	La Municipalidad ha acondicionado espacios destinados para la atención de la ciudadanía						
13	Para la atención virtual de procedimientos y servicios administrativo, la Municipalidad dota al personal de instrumentos de información y comunicaciones (documentos electrónicos, Internet, correo electrónico, portal del servidor público, entre otros)						
14	Para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos la Municipalidad capacita al personal y brinda asistencia técnica, en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC)						
15	La Municipalidad ha desarrollado herramientas informáticas estandarizadas para uso y soporte a la simplificación administrativa						
16	En la Municipalidad se aplica la firma digital y el expediente electrónico						
17	La Municipalidad accede a la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades públicas para disminuir la exigencia de requisitos a la ciudadanía en los procedimientos y servicios administrativos más frecuentes						
18	La Municipalidad cuenta con cabinas públicas certificadas para la ejecución de procedimientos y servicios administrativos vía internet						
19	La Municipalidad promueve y difunde la demanda ciudadana, mediante la difusión de procedimientos y servicios administrativos en línea						
20	La Municipalidad ha creado el cargo y cuenta con personal “Especialista en Atención a la Ciudadanía”						
21	La Municipalidad capacita y especializa personal para la atención de calidad a la ciudadanía						
22	En la Municipalidad se trabaja en equipos para implementar la mejora continua de procesos de simplificación administrativa						
23	La Municipalidad tiene un programa de formación en simplificación administrativa, atención ciudadana y cultura informática para el personal involucrado en los procedimientos y servicios administrativos						
24	En la Municipalidad se promueve la participación en pasantías sobre buenas prácticas gubernamentales del personal involucrado en procedimientos y servicios administrativos						
25	La Municipalidad aplica un modelo de evaluación del desempeño del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos						
26	En la Municipalidad se estimula y reconoce propuestas sobre buenas prácticas en simplificación administrativa y atención a la ciudadanía						
27	En la Municipalidad se evalúa y difunde las mejores buenas prácticas en simplificación administrativa						
28	En la Municipalidad se difunde la información contenida en el TUPA						
29	La Municipalidad establece lineamientos para la adecuada difusión de información sobre procedimientos y servicios administrativos						
30	La Municipalidad establece como política y prioridad la implementación de la Simplificación Administrativa						
31	La Municipalidad ha incluido en su presupuesto por resultados indicadores relacionados con simplificación administrativa						
32	La Municipalidad establece convenios, alianzas estratégicas y espacios de concertación y participación sobre simplificación administrativa con el gobierno central, gobierno regional, otras municipalidades y el sector privado						
33	- La Municipalidad implementa mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía sobre los procesos de simplificación administrativa						
34	La Municipalidad implementa procedimientos de respuesta obligatoria para atender reclamos y sugerencias de la ciudadanía						
35	La Municipalidad sensibiliza a la ciudadanía respecto a sus derechos como usuarios						
36	La Municipalidad es partícipe en una red virtual de expertos en simplificación administrativa						

37	La Municipalidad tiene aprobado un marco normativo interno de simplificación administrativa						
38	La Municipalidad cuenta con un manual para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa						
39	La Municipalidad cuenta con un diagnóstico de las causas que limitan la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa						
40	La Municipalidad cuenta con un diagnóstico de la supervisión, fiscalización y sanción en materia de simplificación administrativa						
41	La Municipalidad implementa un sistema de supervisión, fiscalización y sanción en materia de simplificación administrativa						
42	La Municipalidad tiene mecanismos para el seguimiento del cumplimiento de normas de simplificación administrativa						
43	La Municipalidad cuenta con mecanismos de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía						
44	La Municipalidad establece mecanismos de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa						
45	La Municipalidad establece mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos sobre simplificación administrativa						
46	La Municipalidad publica las normas sobre simplificación administrativa						
47	La Municipalidad realizó un diagnóstico para implementar propuestas de fortalecimiento institucional de políticas de Simplificación Administrativa						
48	La Municipalidad cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la Simplificación Administrativa, con reportes semestrales						
49	La Municipalidad cuenta una unidad orgánica responsable de la implementación de la Simplificación Administrativa						
50	La Municipalidad comunica mediante campañas de difusión a la ciudadanía sobre los avances de la implementación de la Simplificación Administrativa y sus alcances (Boletín, página Web, correos, otros)						

Encuesta a los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo sobre la Simplificación de Procedimientos de Servicios Administrativos

Estimado(a) usuario de la Municipalidad, el presente cuestionario es completamente anónimo y con fines estrictamente académicos para obtener información, acerca de la percepción de la SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del servicio municipal que usted frecuenta. **ROGAMOS LA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS.**

Género		Nivel educativo				Edad
Masculino	Femenino	Primaria	Secundaria	Superior	Sin estudios	

Indicaciones:

Al responder cada uno de los ítems le **rogamos marcar con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.**

1	2	3	4	5	6
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Reactivos/ítems	Calificación					
		1	2	3	4	5	6
1	El personal de la Municipalidad actúa con buenas prácticas públicas de procedimientos y servicios administrativos simplificados						
2	La Municipalidad ejecuta campañas de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía						
3	La Municipalidad cumple con la Ley del silencio administrativo positivo y excepcionalmente el silencio negativo						
4	La Municipalidad atiende mediante ventanillas únicas o módulos de atención presencial para la ciudadanía						
5	La Municipalidad atiende mediante ventanillas únicas virtuales especializadas						
6	La Municipalidad atiende mediante centros de atención telefónica						
7	La Municipalidad ha acondicionado espacios destinados para la atención de la ciudadanía						
8	La atención virtual es mediante (documentos electrónicos, Internet, correo electrónico, portal del servidor público, entre otros)						
9	En la Municipalidad se puede tramitar mediante la firma digital y el expediente electrónico						
10	La Municipalidad ha disminuido la exigencia de requisitos de los trámites frecuentes en los procedimientos y servicios administrativos						
11	La Municipalidad atiende mediante cabinas públicas para procedimientos y servicios administrativos vía internet						
12	La Municipalidad promueve y difunde el uso virtual para la atención de los procedimientos y servicios administrativos						
13	La Municipalidad atiende con personal capacitado y " Especialistas en Atención a la Ciudadanía "						
14	La Municipalidad hace conocer y difunde a la ciudadanía información contenida en el TUPA						
15	La Municipalidad hace conocer y difunde a la ciudadanía información sobre procedimientos y servicios administrativos						
16	La Municipalidad cada vez más aplica con prioridad la Simplificación Administrativa						
17	- La Municipalidad implementa mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía sobre los procesos de simplificación administrativa						

18	La Municipalidad implementa procedimientos de respuesta obligatoria para atender reclamos y sugerencias de la ciudadanía						
19	La Municipalidad sensibiliza a la ciudadanía respecto a sus derechos como usuarios						
20	La Municipalidad hace conocer a la ciudadanía mediante la web el manual del marco normativo de simplificación administrativa						
21	La Municipalidad cuenta con un sistema de seguimiento de los trámites						
22	La Municipalidad cuenta con mecanismos de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía						
23	La Municipalidad establece mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos sobre simplificación administrativa						
24	La Municipalidad, publica las normas sobre simplificación administrativa para el conocimiento de la ciudadanía						
25	La Municipalidad comunica mediante campañas de difusión a la ciudadanía sobre los avances de la implementación de la Simplificación Administrativa y sus alcances (Boletín, página Web, correos, otros)						

c. Ficha de validación de instrumentos de investigación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Título del trabajo de investigación

Simplificación de procedimientos y servicios administrativos en el marco de la modernización de la gestión pública: Caso Municipalidad distrital de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, periodo 2022

1.2. Nombre del instrumento

Encuesta al personal de la Municipalidad distrital de San Jerónimo sobre la Simplificación Administrativa

1.3. Investigador: Grober Demetrio Solís Soto

II. DATOS DEL EXPERTO

2.1. Nombres y Apellidos:

José Quispe Machaca Rejas

2.2. Profesión:

Licenciado en Administración

2.3. Lugar y Fecha:

Andahuaylas, 10 de junio de 2022.

2.4. Cargo e institución donde labora:

Universidad Nacional José María Arguedas - Decano de Facultad

Componente	Indicadores	Criterios	Deficiente 1 0% - 20%	Regular 2 21% - 40%	Bueno 3 41%-60%	Muy bueno 4 61-80%	Excelente 5 81 - 100%
FORMA	1.- Redacción	Los indicadores están redactados considerando los elementos necesarios.					/
	2.- Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.					/
	3.- Objetividad	Esta expresado en conducta observable.					/
CONTENIDO	4.- Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia.				/	
	5.- Suficiencia	Los indicadores son adecuados en cantidad y claridad.					/
	6.- Intencionalidad	El instrumento mide pertinentemente la variable de investigación.					/
ESTRUCTURA	7.- Organización	Existe una organización lógica.				/	
	8.- Consistencia	Se basa en aspectos teóricos de la investigación.					/
	9.- Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables.					/
	10.- Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación (✓) Debe corregirse ()



PROMEDIO: % 95%

Dr. Joaquín Machaca Rejas
DOCENTE

Firma del Experto
DNI: 28227653

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- a. **Título del trabajo de investigación**
Simplificación de procedimientos y servicios administrativos en el marco de la modernización de la gestión pública: Caso Municipalidad distrital de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, periodo 2022
- b. **Nombre del instrumento**
Encuesta a los ciudadanos usuarios de la Municipalidad distrital de San Jerónimo sobre la Simplificación Administrativa
- c. **Investigador:** Grober Demetrio Solís Soto

II. DATOS DEL EXPERTO

- a. **Nombres y Apellidos:** JOSUWYN MASCHACA REJAS
- b. **Profesión:** Licenciado en Administración
- c. **Lugar y Fecha:** Andahuaylas, 10 de junio de 2022.
- d. **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional José María Arguedas - Decano de Facultad

Componente	Indicadores	Criterios	Deficiente 1 0% - 20%	Regular 2 21% - 40%	Bueno 3 41%-60%	Muy bueno 4 61-80%	Excelente 5 81 - 100%
FORMA	1.- Redacción	Los indicadores están redactados considerando los elementos necesarios.					/
	2.- Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.					/
	3.- Objetividad	Esta expresado en conducta observable.					/
CONTENIDO	4.- Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia.				/	
	5.- Suficiencia	Los indicadores son adecuados en cantidad y claridad.				/	
	6.- Intencionalidad	El instrumento mide pertinentemente la variable de investigación.					/
ESTRUCTURA	7.- Organización	Existe una organización lógica.					/
	8.- Consistencia	Se basa en aspectos teóricos de la investigación.					/
	9.- Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables.					/
	10.- Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación (✓) Debe corregirse ()

PROMEDIO: % 94



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Firma del Experto

DNI: 28227655