



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales
escolares del PRONIED 2015-2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. María Lupe Castillo Farfán (ORCID: 0000-0003-0368-7234)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme regalado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

A Joaquín

Quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder ser un ejemplo para él.

Agradecimientos:

A mis maestros de Posgrado, no solo por la formación académica, en especial al Dr. Noel Alcas por impulsarme a terminar mi tesis.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Lupe Castillo Farfán, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019" presentada, en 45 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 3468-2019-UCV-VA. Lima, 19 de noviembre de 2019.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 enero del 2020



Firma

María Lupe Castillo Farfán

DNI: 40227559

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Espero que mis modestos aportes contribuyan de alguna manera en la solución de la problemática en Simplificación administrativa en referencia a los aspectos relacionados en tiempo de atención, tiempo de trámites, y procedimiento Administrativo en el programa de mantenimiento de locales escolares del PRONIED.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y la operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias

La autora

Índice

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I Introducción	1
II. Método	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de las variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	39
Matriz de consistencia:	41
Instrumentos de medición de las variables	43
Certificados de validez de contenido	44

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la Simplificación Administrativa	13
Tabla 2	La ficha técnica del instrumento	20
Tabla 3	Resultados de la prueba piloto	20
Tabla 4	Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach	22
Tabla 5	Resultados de la descripción de Simplificación administrativa según el cargo	24
Tabla 6	Resultados de la descripción de tiempo de atención según el cargo	25
Tabla 7	Resultados de la descripción de tiempo de trámites según el cargo	26
Tabla 8	Resultados de la descripción de procedimientos administrativos según cargo	27
Tabla 9	Diferencia entre los niveles de simplificación administrativa según el cargo	28
Tabla 10	Diferencia entre los niveles de tiempo de atención según el cargo	29
Tabla 11	Diferencia entre los niveles de tiempo tramite según cargo	30
Tabla 12	Diferencia entre los niveles de procedimientos administrativos según cargo	31

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Diseño de investigación.	13
Figura 2	Simplificación administrativa según el cargo	24
Figura 3	Tiempo de atención según el cargo	25
Figura 4	Tiempo de trámites según el cargo	26
Figura 5	Procedimientos administrativos según cargo	27

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar según el cargo entre el nivel de la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019, para lo cual consideró una metodología de enfoque plenamente cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental de corte transversal y de naturaleza básica. A su vez, como técnica para la obtención de datos se consideró a la encuesta, así como también al cuestionario como instrumento de investigación. Para la presentación de los resultados, se consideraron dos etapas las cuales fueron el análisis de confiabilidad y el análisis descriptivo. En el primero de ellos se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.893, lo que aseguró un grado de confianza del instrumento diseñado; mientras que el análisis descriptivo consto en la representación de los resultados mediante tablas y figuras, de acuerdo con la variable, dimensiones y ítems.

Finalmente, se pudo concluir que el nivel de simplificación administrativo es eficiente dentro de los locales escolares que pertenecen al Programa Nacional de Infraestructura Educativa, así como también se evidenció un nivel eficiente del proceso de atención, tramitación y procedimiento administrativo.

Palabras claves: Procedimiento administrativo simplificado, satisfacción del administrado

Abstract

The purpose of this research is to determine the level of administrative simplification of the regular program of maintenance of school premises of PRONIED 2019, for which it considered a methodology of fully quantitative approach, descriptive scope, non-experimental design of cross-sectional and basic nature. In turn, as a technique for obtaining data, the survey was considered, as well as the questionnaire as a research instrument. For the presentation of the results, two stages were considered which were the reliability analysis and the descriptive analysis. In the first one, a Cronbach's alpha coefficient equal to 0.893 was obtained, which ensured a degree of confidence of the designed instrument; while the descriptive analysis consisted in the representation of the results through tables and figures, according to the variable, dimensions and items.

Keywords: Simplified administrative procedure, satisfaction of the administered.

I. Introducción

El Programa de Mantenimiento de Locales Educativos de las Instituciones Educativas (IIEE) públicas a nivel nacional permite que se realicen acciones para prevenir, evitar o neutralizar los daños y el deterioro de la infraestructura educativa, con la finalidad de asegurar que las actividades en ella se desarrollen en condiciones de funcionalidad, habitabilidad y seguridad.

Este Programa involucra actores de diferentes niveles de gobierno, como el central y regional, además, participan representantes de la comunidad educativa quienes integran el Comité de Mantenimiento, a cargo de priorizar y programar las acciones de mantenimiento.

El Programa es llevado adelante por la Unidad Gerencial de Mantenimiento (UGM) del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) del Ministerio de Educación, conforme al presupuesto asignado en la Ley de Presupuesto para cada año fiscal, a cada local educativo se le asigna un monto para la ejecución de acciones de mantenimiento, el cual es desembolsado directamente en una cuenta abierta en el Banco de la Nación a nombre del responsable de mantenimiento (usualmente el director de la IE).

El Programa de Mantenimiento de Locales Educativos se desarrolla según los siguientes pasos: registro de responsables de mantenimiento, apertura de cuentas en el Banco de la Nación, transferencia de los recursos, registro y aprobación de la Ficha de Acciones de Mantenimiento (FAM), registro y aprobación de la Declaración de Gastos.

Con la finalidad de mejorar la ejecución de este Programa, la UGM realizó un análisis en el que concluyó que los mecanismos de verificación y los procesos reiterativos en el desarrollo del Programa de Mantenimiento de Locales Educativos generaban cuellos de botella que dilataban su ejecución, estos se concentraban en las etapas de registro de responsables, la apertura de cuentas en el Banco de la Nación, y el registro y la aprobación de la FAM.

Se encontraron complicaciones relacionadas con procesos reiterativos y los medios de verificación en todas las etapas esto se evidenciaba en la consolidación manual de datos de los responsables de mantenimiento, ya sea por parte de los especialistas de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) y la UGM, este flujo frecuente de información era responsable de mantenimiento-UGEL-UGM, en caso hubiera alguna incongruencia en la

información brindada, se pedía verificar los datos pasando por todas las instancias es decir, era un proceso de ida y vuelta.

Asimismo, la cadena de consolidaciones manuales realizada por diferentes actores generaba errores y significaba la pérdida de tiempo por ejemplo, el registro de responsables implicaba que la UGEL consolide los datos de los responsables en una base de datos de Excel y la envíe a la UGM, estos envíos eran semanales y frecuentemente en archivos desordenados, la UGM ordenaba e interpretaba esta información y la remitía al Banco de la Nación para la apertura de cuenta y creaba manualmente los accesos al sistema Wasichay.

Para la apertura de cuentas, la UGEL enviaba un listado en Excel con los datos de los responsables de mantenimiento, la UGM enviaba el listado al Banco de la Nación que verificaba la correspondencia entre el nombre y el número de DNI, en los casos que no correspondía, remitía sus observaciones a la UGM que las trasladaba a la UGEL, y este levantaba el error remitiendo el nuevo listado a la UGM y se repetía este proceso hasta contar con la información correcta.

Por otro lado, desde el 2014 se utilizaba el sistema Wasichay únicamente para el registro y aprobación de la Ficha Técnica y la Declaración de Gastos, este sistema no estaba integrado para el seguimiento y el control de todos los actores que intervienen en el proceso, adicionalmente no se encontraba bajo la administración directa de sus principales usuarios para algunos pasos fundamentales por ejemplo, la contraseña debía ser cambiada cada tres meses y si no se hacía caducaba, y el restablecimiento implicaba que el responsable lo solicite a la UGEL, la UGEL envíe un formato a la UGM, y la UGM lo habilite, posteriormente, el responsable recibía un mail con un vínculo de activación y creación de una nueva contraseña, el vínculo vencía en 48 horas a partir de la emisión de dicho mensaje pasado este plazo, el responsable debía volver a solicitar el restablecimiento al especialista de la UGEL, y se repetía el mismo proceso, representando un gasto de tiempo y dinero para los responsables de mantenimiento de zonas con limitado acceso a internet quienes realizaban viajes de varios días para acceder a Wasichay.

En relación a la Ficha Técnica mientras que el responsable completaba la ficha con los gastos detallados, el especialista de la UGEL solo veía el resumen de los gastos, lo que entorpecía el análisis de lo programado y genera que muchas Fichas sean observadas, finalmente el sistema Wasichay no permitía actualizar datos rápidamente al estar

administrado por MINEDU, cuando ocurría algún problema técnico la UGM tenía que informar de las quejas a la sede central y solicitar se estableciera el sistema.

Este estudio es importante porque busca mejorar la gestión del Programa Mantenimiento en cada una de las etapas, optimizando el tiempo de los actores participantes, en beneficio de los alumnos que usaran escuelas que les brinde seguridad (física y sanitaria).

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable simplificación administrativa, se tiene a Cierco (2017) quien concluyó que, la Administración electrónica está al servicio de la simplificación administrativa: luces y sombras, la simplificación Administraciones constituye un reto de tal envergadura que requiere una amplitud de pensamientos capaz de advertir que son muchos los problemas secuenciales de los trámites, la carga documental de los interesados, tiempo y costos. Además, Sáez (2017) afirmó que, la administración pública española, en su funcionamiento interno no se ha adaptado a los requerimientos de la cultura democrática y tecnológica debido a que las operaciones siguen dominadas por reformas de década pasadas, estamos hablando de los años 50 y 60. Por tal motivo existe un proceso de modernización que aún no cambia los referentes culturales ni el modelo de actuación, esto es debido a la falta de liderazgo político. Asimismo, anónimo (2010), afirmó que la simplificación administrativa eleva la competitividad de la economía local a nivel nacional e internacional. "Se mejorará la creación de empresas y generación de empleos y a la vez se respondió a una vieja demanda de los empresarios, industriales y comerciantes". También, Rego (2014) afirmó que, la simplificación administrativa tiene como objetivo la reducción de cargas administrativas para que las empresas, y los ciudadanos en general, no tengan que dedicar dinero ni tiempo de más que el que sea estrictamente requerido para llevar a cabo las exigencias legales. Observa que existe una relación positiva entre implantación de la administración electrónica y la reducción de costos burocráticos. Además, parte de exigir un aumento de tiempo nada despreciable en la presentación de solicitudes, ponen en riesgo la integridad de garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable simplificación administrativa, se tiene a Suiza (2017) quien concluyó que, el Estado Peruano busca lograr un Estado óptimo enfocándose al servicio de los peruanos, en el proceso de la Modernización de la Gestión Pública, este esfuerzo emprendido se ve reflejado con las mejoras que se vienen realizando en otros países, quienes han incorporado en sus

agendas una serie de políticas orientadas a promover la competitividad, a reducir la carga administrativa y propiciar un clima adecuado para la inversión privada. Asimismo, Muñoz (2015) creó la Matriz de Gestión Descentralizada (MGD), el cual es un instrumento que intenta contestar a la necesidad de ordenar las responsabilidades de los gobiernos regionales y locales con el fin de garantizar un servicio de calidad, comprende tres procesos operativos, relacionados al desarrollo del docente, materiales y recursos educativos y el mantenimiento de la infraestructura educativa. Maravi (2017), afirmó que las normas de Procedimiento Administrativo General consideraron las recomendaciones de la organización para la cooperación y el desarrollo (OCDE), para aliviar los procedimientos administrativos con el fin de eliminar las barreras burocráticas. Al mismo tiempo, Asca (2017) concluye que se debe incrementar la cantidad de procedimientos administrativos simplificados, porque disminuye el tiempo de los procedimientos administrativos como consecuencia brinda facilidades al administrado, disminuyendo la carga laboral. Asimismo, Jara (2016) concluyó que la Simplificación Administrativa contribuye notablemente en optimizar los procedimientos, lo que favorece directamente a las instituciones en la reducción de tiempo en la gestión de los requerimientos y en la disminución de costos.

Judith, (2008) comenta que La simplificación administrativa son iniciativas que permiten tomar decisiones políticas, lo cual nos servirá porque permite disminuir las barreras y optimizar los costos como consecuencia permitirá una atención eficiente a los ciudadanos por parte de los servidores públicos. Además, Muñoz (2011), concluye que la simplificación administrativa tiene como objetivo principal el proceso de modernización de las entidades públicas al servicio del ciudadano su característica principal es que busca la integración sistemática de las entidades públicas. Por otro lado, Molina (2016) menciona que: se deben establecer mejoras en todos los procesos porque influyen de manera negativa la relación entre la entidad y el ciudadano. si analizamos el término de simplificación esto nos quiere decir que es algo sencillo o simple, esto quiere decir que la simplificación administrativa en la acción para realizar los procesos sin complicaciones. Asimismo, Gamero (2014) comenta que la simplificación administrativa es una exigencia para que las entidades públicas sean más eficientes y eficaces en la atención al ciudadano.

Por otro lado, un claro ejemplo de la importancia de la simplificación administrativa en un contexto estatal es el de la llamada estrategia de Lisboa de la Unión Europea, la cual fue lanzada en el año 2007, basándose en una reducción de cargas administrativas en la

regulación ya existente en dicho escenario. La Comisión Europea planteó como objetivo la reducción del 25% de las cargas presentes para el término del año 2012; considerándose como una estrategia de crecimiento y empleo. Dicho objetivo trajo consigo que las empresas que operan en dicho contexto logren un nivel competitivo más elevado, ya que estas cargas al ser innecesarias y desproporcionadas podrían generar un impacto económico real, así como también resultan irritantes y distractorios para los negocios (Poel, 2014).

Ziller (2008) hace referencia a la importancia que hoy en día adquiere la utilización de recursos tecnológicos para facilitar los procesos involucrados con la tramitación pública, es así que menciona al e-government como modelo de gestión con un amplio potencial para la reducción considerable del tiempo en el que personas naturales y jurídicas emplean para la obtención de información, certificados, etc. Sin embargo, se menciona que la implementación de dichas plataformas requiere una inversión masiva en una primera instancia, así como también un análisis de la relación costo-beneficio, ya que es fundamental analizar el contexto y perfil de los usuarios para que estos puedan adaptarse a dichos cambios.

En la simplificación administrativa tenemos tres dimensiones las cuales son: tiempo de atención, tiempo de tramite (banco) y el procedimiento administrativo.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de Ley General del Procedimiento Administrativo - Ley N° 27444 (2001) en su la Capítulo IV señala que la relación con el tiempo de atención los plazos y términos corresponden a ser entendidos como máximos, al computarse independiente de cualquier formalidad, el compromiso debe ser obtenida para las dos partes, la administración, así como por lo administrados, sin desacuerdo alguno. Por tal motivo todas entidades deben efectuar a cabalidad con los términos y plazos de los procesos a su cargo, y su vez velar porque los dependientes de su organización cumplan lo establecido. Como resultado, los administrados tienen la libre potestad de demandar el acatamiento de las cláusulas y plazos determinados para cada procedimiento administrativo normado.

Así mismo Canals (2010) señala que el objetivo de la simplificación administrativa es la eliminación de tiempos de autorización previa, y la reducción de cargas administrativas, además plantea la creación de ventanillas únicas y la implementación de nuevas tecnologías, lo cual conllevara a una modificación sustancial de los ordenamientos jurídicos sin precedentes,

De la misma manera Villarejo (2008) describe la simplificación administrativa como un proceso que pretende reducir los trámites del procedimiento administrativo y eliminar las barreras burocráticas al mismo tiempo, en dinamizar el servicio de las Administraciones Públicas la simplificación se establece tanto para lograr una mayor eficacia en su funcionamiento, reduciendo los gastos generados por el engranaje administrativo, y lograr un mejor servicio a los ciudadanos, con el objetivo de facilitar el acceso a las actividades de servicios.

Astudillo, Manrique (2012), manifiestan que la simplificación en la emisión de comprobantes de gastos deducirá el pago del impuesto sobre la renta, proponiendo la deducibilidad a través de estados de cuenta bancarios en lugar de las facturas electrónicas, así mismo implementar el régimen de flujos de efectivo, así mismo sugiere la eliminación de los tratamientos especiales, con estas medidas se facilitaría tanto el cumplimiento por parte del contribuyente como el control por parte de la autoridad hacendaria.

Así también el Ministerio de Economía y Finanzas, (2017) a través del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) se dará el acceso a la información pública, lo cual permitirá que los usuarios soliciten información desde su casa, del mismo modo realizar el pago reproducción de la información requerida, mediante su cuenta corriente en el Banco de la Nación, permitiendo así a los usuarios solicitar información desde el lugar de su residencia.

En relación con lo comentado por Pizzo (2012) todos los tiempos de espera no son apreciados de la misma manera por los usuarios o clientes, para este estudio por los administrados. Por lo que tramitar convenientemente el tiempo del servicio nos condescenderá poseer un adecuado control en relación a lo apreciado por el administrado, puesto que ellos considerarán el tiempo empleado donde realizan su solicitud con cuidado especial, debe ser apreciado con considerable generosidad que aquel período en el cual considera que el servicio no marcha de forma adecuada.

Salazar (2016), refiere el tiempo de duración de un trámite por medio de la medición del trabajo, con la ayuda de la aplicación de técnicas que permiten comprobar el tiempo que invierte cada trabajador, servidor o funcionario para desarrollar una tarea o actividad determinada, todo ello continuando los lineamientos de los procedimientos establecidos mediante la ejecución de dicho procedimiento.

Movistar (2015) concluye que la recepción de documentación tiene que seguir un protocolo con el fin de organizar el total de papelería continuando con un control de los movimientos de los mismos (entrada y salida), esto es requerido para poder constituir un patrón y clasificar los archivos, con la garantía de ahorrar tiempo y que ningún documento se traspapelé.

La Junta de Andalucía (2016) comenta que la entrega de documentación proporciona una facilidad para un conjunto de diligencias coligadas al documento, desarrollando los pasos desde la formalización del producto hasta su revisión y validación del mismo, con el fin de ir homogenizando los procedimientos documentales de entrega y ofrecer un servicio eficiente a los administrados.

Guzmán (2013), menciona que el procedimiento administrativo es uno de los conceptos más fundamentales del derecho administrativo, básico para entender la función administrativa en concordancia directa con los administrados. El procedimiento administrativo es en sí un conjunto de actividades administrativas tramitadas en las diferentes entidades del país, que adquieren como propósito la resolución de un acto administrativo. Por lo cual deberá producir efectos jurídicos particulares o individualizables sobre intereses específicos públicos, así como los deberes o derechos, de convenio a la conceptualización del acto administrativo.

Además, R&C Consulting (2016) comenta que: - El procedimiento administrativo, es el conjunto de actos que determinan en la actuación administrativa para la realización de un fin. - El procedimiento administrativo tiene carácter a favor del administrado, dicho de otra manera, salvaguarda al reclamante. Es un servicio proporcionado por el Estado de manera gratuita. - El procedimiento administrativo funciona a manera de canal para la ejecución de diversos fines, la imparcialidad comprueba la calidad del acto administrativo, de este modo la protección del poblador frente al poder o arbitrariedad de la administración, etc. También, indican que el procedimiento es una garantía del funcionamiento eficiente de la administración pública, el adecuado funcionamiento de la administración pública se halla señalando el funcionamiento de cada una de las entidades que se encuentran conformando la administración pública. Son mandatos de perfil instrumental que poseen por atributo certificar la eficacia de las normas sustantivas. - El procedimiento administrativo determina la manera cómo corresponden a responder las autoridades administrativas comprometiéndose en sí no ejercer su poder, con lesiones inherentes de manera irrazonable

e injusta. - El procedimiento administrativo está encaminado en efectuar las acciones para la indagación de la verdad, por la cual ofrezca satisfacción al interés público. - El procedimiento administrativo confirma la disposición administrativa eficaz, justa, y provechosa, perennemente respetando los derechos de los ciudadanos, se indica justa porque está sujeta a la ley. Se representa a los demás actos continuados y correlacionados entre sí por medio de los cuales se alcanza el pronunciamiento de un órgano público. - El procedimiento administrativo compone el cauce consecuente de la función pública.

Economía Simple (2016), señala que la eficacia está inscrita a fin de que el acatamiento de las metas trazadas por medio de un plan de acción, sin considerar los gastos a incurrir. Todo se determina mediante una secuencia de la ejecución de los objetivos de una empresa o entidad pública.

El Instituto Nacional del Emprendedor – INADEM (2018) afirma que la eficiencia es la manera de alcanzar las metas u objetivos planteados con la mínima cantidad de recursos (económico, tecnológico, humano), en otras palabras, al ahorrar o reducir los costos al mínimo estamos desempeñando nuestra labor pública con eficiencia.

El Gobierno de España (2014), explica que la simplificación es un proceso que se establece en compactar o suprimir etapas del proceso administrativo, además es ajustable para requisitos y/o tramites en general cuyo fin es lograr excluir barreras burocráticas que obstaculicen las tareas establecidas.

Tryter (2016) considera que la simplificación administrativa comprende el fin de eliminar los costos innecesarios y eliminar procesos que interfieran a la gestión de la empresa, siendo importante todas sus acciones permiten orientar y optimizar todas las actividades de las empresas públicas, es así que de acuerdo a un buen proceso de simplificación y uso de un marco normativo que busca eliminar exigencias que se consideran innecesarias que van a favor del ciudadano.

Bueno (2019) sostiene que dentro de la simplificación administrativa incluyen engranajes normativos para regular la comunicación y el flujo de información para reducir las cargas administrativas, para ello es necesario utilizar un modelo estandarizado, además, este no se limita a los procedimientos que figuran en la TUPA, así mismo, monitorea, implementa y mejora la continuidad y sostenibilidad de los proceso en la cual para su ejecución se establecen etapas y plazos para cada una de las actividades.

Cacharro (2013) refiere que los beneficios que otorga esta simplificación es la suspensión de carga administrativa, permite la eliminación de los procedimientos, la eliminación de trámites, mejoras tecnológicas y la organización de todos los órganos de la empresa, además, esto permite que exista mejoras para la institución, ciudadanos, los funcionarios y los servidores y las distintas barreras y todo engloba la mejor gestión institucional.

Según la secretaria de Gestión Pública (2011) considera a la simplificación administrativa como una metodología de cumplimiento obligatorio para el desarrollo de procesos de las entidades que su propósito es eliminar las formalidades, asimismo también está relacionada con el enfoque de ingeniería de procesos, a través del mapeo de proceso, análisis de la ingeniería, impactos y relaciones con forme al grupo de interés.

Reyes (2009), comenta que la legitimidad es cuando le brindan una proporción de poder, en relación con los contenidos expresados por la soberanía política de un país, el cual tiene la capacidad de aplicar de manera general a toda la ciudadanía del territorio que tiene bajo el poder.

Según Hitpass (2013) plantea el proceso como un conjunto de acciones ordenadas de manera lógica y secuencial el cual tienen un fin o determinado objetivo que se realizan según el marco normativo vigente que corresponde al sector donde la organización desarrolla sus actividades. Además, el proceso se activa inmediatamente cuando ocurre algún evento. Ejemplos: cuando un ciudadano se acerca a un servidor público y solicita información sobre determinado procedimiento, y/o cuando un ciudadano se acerca a las ventanillas de atención a solicitar una licencia de funcionamiento, licencia de construcción, y/o cuando las instituciones deben presentar o iniciar procedimientos para atender o cumplir aspectos normativos.

Hitpass (2013), definió un proceso como el conjunto de actividades realizadas, bajo ciertas reglas y eventos. En forma general se define un proceso como una conexión lógica de actividades para cumplir un determinado fin, a través del tiempo. Asimismo, Hitpass (2013) describen un proceso como eventos por que los procesos son la reacción ante un suceso. Los procesos requieren de dos factores los cuales son el tiempo y los recursos. Para poder transformar un proceso se requiere de actividades. Estas actividades se encuentran conectadas por una secuencia lógica.

La investigación se justifica teóricamente porque la simplificación administrativa se encuentra dentro de la administración pública cuyo objetivo es orientarse a una mejora en la atención a los ciudadanos. Su finalidad es fomentar aspectos teóricos con los cuales proporcionen resultados para la satisfacción en la atención al ciudadano. Por otro lado, en la justificación práctica ayudara a la optimización de los procesos que realiza PRONIED para cumplir con los procedimientos requeridos por la entidad de manera eficiente y eficaz y beneficiar al ciudadano. La investigación aportará información destacada de las variables que estén sujetas al estudio, por tal se elaborará y utilizará instrumentos y procedimientos para organizar tal información, la cual será procesada estadísticamente. Asimismo, cada instrumento, será validado por expertos.

Sobre el planteamiento del problema del presente estudio, se han propuesto un problema general ¿Cuál es la diferencia según el cargo de la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019? Asimismo, se tiene tres problemas específicos: (a) ¿Cuál es la diferencia según el cargo del tiempo de atención para la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019?, (b) ¿Cuál es la diferencia según el cargo del tiempo de trámite para la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019?, (c) ¿Cuál es la diferencia según el cargo del procedimiento administrativo para la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019?

Acerca de los objetivos del presente estudio, se ha propuesto un Objetivo general: Determinar la diferencia según el cargo entre la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.

Además, se tiene tres objetivos específicos: (a) Determinar la diferencia según el cargo respecto al tiempo de atención para la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. (b) Determinar la diferencia según el cargo respecto al tiempo de tramitación para la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. (c) Determinar la diferencia según el cargo respecto al procedimiento administrativo para la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Con respecto a la Hipótesis del presente estudio, se ha propuesto una hipótesis general: Existe diferencia según el cargo entre los niveles de Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. Del mismo modo, se tiene tres hipótesis específicas: (a) Existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. (b) Existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de trámite del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. (c) Existe diferencia según el cargo entre los niveles del procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

II. Método

2.1 Tipo de estudio y diseño

Paradigma

El presente estudio considera al paradigma positivista como lineamiento metodológico durante su desarrollo, debido a que se pretende evidenciar un estudio que tiene como objetivo determinar parámetros respecto a una variable a través de expresiones numéricas (Ramos,2015).

Enfoque

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014), existen dos tipos de enfoque en los estudios empíricos, los cuales son los cuantitativos y cualitativos.

En el presente estudio se consideró un enfoque plenamente cuantitativo, debido a que la obtención de los resultados y el cumplimiento de los objetivos propuestos inicialmente necesitan un análisis numérico apoyado en técnicas e instrumentos basados en estadística.

Tipo de estudio

La investigación desarrollada es de tipo básica ya pretende profundizar conocimientos y analizar una realidad.

De acuerdo con Carrasco (2005) en su libro Metodología de la Investigación Científica, “Las investigaciones de tipo básico son realizados con la finalidad de producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías sociales, no está dirigido al tratamiento de un hecho concreto sino a profundizar la información sobre las relaciones sociales que se producen” (p.49).

Nivel de investigación

De acuerdo con Hernández et Al. (2014), el nivel o alcance descriptivo consiste en, únicamente, medir o recopilar información de manera individual o conjunta respecto a conceptos ya existentes de variables de estudio, mas no evidenciar algún tipo de relación entre ellas, lo cual se ajusta a los objetivos propuestos inicialmente.

Diseño de investigación

Debemos indicar que el estudio tiene un diseño descriptivo comparativo, transversal no experimental, de acuerdo con Hernández et Al. (2014), los estudios de diseño no experimental no pretender manipular las variables de estudio para generar nuevos escenarios futuros, sino analizarlas y profundizar respecto a las mismas dentro de su contexto natural. A su vez, existen dos tipos de cortes de investigación para estudios de enfoque cuantitativo; entre los cuales están el longitudinal y el transversal o transaccional. Para la presente

investigación se optó por un diseño transversal, debido a que la recopilación y análisis de datos se realizó en un único momento.

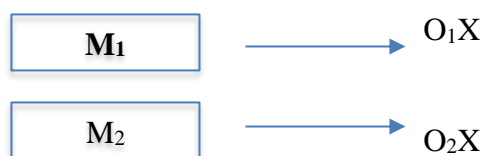


Figura 1: Diseño de investigación (elaboración propia)

M₁ y M₂: Muestras

O₁ y O₂: Observaciones

X : Simplificación Administrativa

2.2 Operacionalización de las variables

Variable Simplificación administrativa

De acuerdo con Hernández et Al. (2014) las categorías o también denominadas variables de investigación consisten en propiedades que pueden fluctuar y poseen variaciones que pueden ser medibles y observables. Este concepto puede aplicarse a personas u otros seres vivos, así como también objetos, hechos y fenómenos.

La simplificación administrativa consiste en iniciativas que permiten tomar decisiones políticas permitiendo disminuir las barreras y optimizar los costos para una atención eficiente a los ciudadanos por parte de los servidores públicos (Muñoz, 2011).

Tabla 1

Operacionalización de la variable simplificación administrativa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Tiempo de Atención	Calidad de Orientación	1-7	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ineficiente (17 – 45) Regular (46 – 74) Eficiente (75 - 105)
	Calidad de Registro			
	Desempeño del Personal			
	Tiempo de Aprobación			
	Calidad de Capacitación			
	Satisfacción del Especialista			

	Nivel De Fiabilidad		Nunca (1)
Tiempo de	Nivel De Agilidad Del Sistema		Casi Nunca (2) A
Tramites	Reducción De Tiempos	8-12	veces (3)
(banco)	Reducción De Procesos		Casi siempre (4)
	Cumplimiento De Plazos		Siempre (5)
	Ahorro De Tiempo Y Recursos		Nunca (1)
Procedimiento	Toma De Decisiones Correctivas		Casi Nunca (2) A
Administrativo	Eficiencia Del Personal	13-17	veces (3)
	Resolución De Problemas		Casi siempre (4)
	Nivel De Adaptación		Siempre (5)

Dimensiones

A continuación, pasaré a definir las dimensiones siendo éstas la base bajo las cuales se realizó el trabajo.

Tiempo de Atención

Según Martínez (2015) que cita a Herazo, (2010), que manifiesta que el tiempo se ve socavada por un servicio no adecuado por las entidades prestadoras de salud (IPS), lo cual conlleva a fallas y quejas de los usuarios, al mismo tiempo indica que Argas et al. (2010) establece que el departamento emergencias es uno de los más congestionados del mismo modo como establece Lopera et al (2010) el cual se determina que existen barreras en la unidad de emergencia que no permite a los pacientes obtener una atención adecuada.

Indicadores:

Calidad de Registro y Orientación:

La calidad en la orientación y registro refiere principalmente a la calidad de servicio ofrecida, la cual, de acuerdo con Druker, está compuesta por 6 niveles para la evaluación de una organización independientemente del objeto social que posea o si es de naturaleza privada o pública. Estas dimensiones son la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, la empatía, la intangibilidad y las relaciones interpersonales o también llamada interacción humana. A su vez, también se hace referencia la interacción entre los stakeholders como punto de partida para la calidad, la cual está comprendida por la calidad física (referente a los aspectos físicos del servicio), calidad corporativa (relacionado con la imagen de la organización) y finalmente, la calidad interactiva (asociada con la interacción entre personal y clientes) (Duque, 2005).

Capacitación:

Según Parra & Rodríguez (2015), la capacitación es entendida como un proceso de entrenamiento mediante el cual los colaboradores de una organización logran adquirir de manera efectiva conocimientos y habilidades, trayendo consigo beneficios en la ejecución de diferentes tareas. A su vez, señala que la capacitación es un proceso en donde se perfecciona las técnicas necesarias de cada puesto de trabajo, posteriormente de haber recibido una inducción adecuada. El objetivo de dicho entrenamiento refiere a la preparación de la fuerza laboral respecto a actividades específicas, así como también llevar a cabo la actualización de los conocimientos con los que ya cuentan. La capacitación se origina a partir de los cambios que se producen en el sector externo y afectan de manera directa a la situación interna de cada organización, por lo que es oportuna su consideración para así preparar a los trabajadores en una posible adaptación a los cambios sin dejar de lado los objetivos, la misión, visión y valores que posean la empresa.

Satisfacción del especialista:

De acuerdo con Gargallo (2008), la satisfacción por parte del colaborador, o también denominado actualmente como cliente interno, refiere a dos pilares para el logro de entendimiento, los cuales son el plano intrínseco y extrínseco. El primero de ellos refiere al entorno en donde se desarrolla, dejando de lado aspectos materiales o económicos; mientras que el segundo punto refiere principalmente a factores concretos relacionados con la remuneración, beneficios tangibles, entre otros. Es así que se menciona la importancia de la retribución salarial, el ambiente de trabajo, la estabilidad en el empleo, las condiciones laborales y su cumplimiento, el estilo de dirección y liderazgo, la posibilidad de promoción o ascenso, la participación, la autonomía y la comunicación entre compañeros de trabajo.

Tiempo de Trámites

Serna, H. (2006) refiere, que se tiene un nuevo concepto de servicio que se aplica como una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado, buscando asegurar la lealtad permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

En la segunda dimensión el objetivo concuerda con la propuesta de Serna siendo éste asegurar buena calidad en cuanto a los trámites que se redactan siendo de fácil comprensión a futuro, de igual manera que los especialistas y coordinadores regionales comprendan su importancia en la ejecución de estos.

Indicadores:

Fiabilidad:

De acuerdo con Matsumoto (2014), la fiabilidad está comprendida dentro del modelo Servqual, el cual consiste en una técnica de investigación de carácter comercial, con la finalidad de medir la calidad de servicio conociendo las expectativas de los clientes y consumidores, así como su apreciación frente al servicio ofertado. Es así que define a la fiabilidad como una habilidad para la ejecución de un servicio prometido de manera confiable y cuidadosa, en donde la empresa cumple con las promesas planteadas inicialmente, con las entregas, la suministración de servicios, resolución de problemas y la fijación de precios.

Reducción de Tiempos y Procesos:

De acuerdo con el informe Metodología de Simplificación Administrativa, realizado por la Secretaria de Gestión Pública (2011), menciona una etapa importante dentro de la simplificación administrativa la cual consiste en la identificación y priorización de procedimientos administrativos a simplificar, la cual consiste en dos pasos específicos, en donde el primero de ellos refiere a la identificación del universo de procedimientos, en donde todos estos deben estar contenidos de manera explícita dentro del TUPA de la entidad en cuestión. Posterior a ello, el segundo paso consiste en la eliminación de procesos administrativos que no añaden valor, los cuales consideran como criterios para la inclusión o exclusión al valor que se genera para el interés público y de la sociedad, alineamiento del procedimiento administrativo con los procesos operativos, cumplimiento del marco jurídico y la idoneidad de la organización en cuestión respecto al procedimiento administrativo.

Cumplimiento de Plazos:

Respecto al cumplimiento de plazos, es válido señalar una tendencia del management que hoy en día es considerada en la mayoría de organizaciones, el cual es denominado como just in time o justo a tiempo, el cual tiene su origen en Japón, en donde se buscó eliminar la sobre existencias (producción o recursos), así como también se estableció el concepto de economías de escala para así asegurar la eficiencia principalmente en la reducción de costos (Juárez, 2002).

Procedimiento Administrativo

Rincon (2016) manifiesta que después de aprobada la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico y de Firma Electrónica por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, se establece el principio de equivalencia funcional, lo que ha contribuido al derecho preexistente del uso y la instalación de nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones dentro de cada uno de los diferentes marcos jurídicos generando el reconocimiento de validez jurídica y probatoria a los mensajes de datos electrónicos., esto ha permitido que las funciones y fines estatales sean optimizados y mejorados por medio del uso de las nuevas tecnologías emergentes.

En esta última dimensión observamos la importancia de mantener en el proceso de ejecución del proyecto a aquellos profesionales competentes y que realmente representen los valores de la organización (empresa), de tal forma se lograría economizar tiempo no solo para los beneficiados con el sistema sino también con dichos especialistas a quienes se les explica con claridad y posteriormente comparten esos conocimientos.

Indicadores:

Ahorro de Tiempo y Recursos:

En relación con el ahorro de tiempo y recursos, es necesario abordar conceptos como la eficiencia, eficacia y efectividad dentro de las áreas funcionales de cualquier organización. De acuerdo con Rojas, Jaimes & Valencia (2017) la eficiencia refiere a la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados; mientras que la eficacia, simplemente evalúa la capacidad administrativa para la obtención de determinadas metas u objetivos. Sin embargo, la efectividad engloba estos dos puntos, definiéndose como el resultado de la eficacia y eficiencia, referente a los resultados previstos y no previstos, así como de los objetivos.

Toma De Decisiones Correctivas:

Al abordar el tema de la toma de decisiones dentro de una organización, conceptos como el empowerment o engagement presente en los colaboradores se hacen relevantes. De acuerdo con Geetha & Rupert (2014) el empowerment es considerado como un proceso para la mejora de la autoeficacia entre colaboradores de una organización, siendo parte de la motivación intrínseca y considerado como una construcción basada en cogniciones como significado, impacto, competencia y autodeterminación. A su vez, el concepto engagement refiere al compromiso laboral y el nivel de aprovechamiento de los colaboradores de una organización dentro de sus actividades y roles, expresándose de manera física, cognitiva y

emocional; para lo cual es necesaria tres condiciones psicológicas, las cuales son el significado, disponibilidad y seguridad psicológica.

Resolución de Problemas:

De acuerdo con el blog especializado Up Spain (2018) a la resolución de problemas es considerada como una de las competencias con mayor demanda dentro del mercado laboral. Dicha afirmación se apoya en resultados de estudios como el "Soft skills 4 talent", realizada por el grupo Manpower, en donde se establece que esta habilidad blanda es la competencia social más valorada por el área de recursos humanos, seguida por la orientación a objetivos y colaboración. A su vez, se establecen pasos para la resolución de un problema los cuales son: identificación, descripción, búsqueda de soluciones, valoración de consecuencias, elección de medida e implantación.

Adaptabilidad:

Según Van Dam (2009), la adaptabilidad dentro de una organización toma cada vez más relevación en el mercado laboral debido a los constantes cambios dentro del mismo, por lo que se hace necesario que esta competencia esté presente en cada miembro de la fuerza laboral de una organización. La adaptabilidad refiere al potencial de los colaboradores a partir de recursos cognitivos, afectivos y conductuales; los cuales pueden ajustarse o anticiparse de manera efectiva las demandas existentes en el plano vocacional, ambiental y afines a sus tareas. A su vez, este concepto es considerado como multidimensional debido a que comprende puntos como la adaptabilidad de tipo cognitiva, afectiva y conductual.

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para Hernández et Al. (2014) la población es el “*conjunto de casos que coinciden con determinadas especificaciones*” (p.174), la población del presente estudio está conformada por todos los especialistas que pertenecen al programa de Mantenimiento de Locales Educativos de las Instituciones Educativas (PRONIED), entre los cuales figuran arquitectos, administradores, contadores, profesores, entre otros. Dicho número asciende a 250 individuos.

Muestra

De acuerdo con Carrasco (2005) la muestra es “*una sección o fragmento representativo de la población, las cuales presentan características similares a las de los objetivos para poder generalizarse a todos los elementos de la población*” (p. 2037), debemos indicar que nuestro

universo es de 250 especialistas de Ugeles/ DRE pero actualmente solo contamos con 138 por que los otros 122 no cuentan con contrato vigente, por lo tanto no se les puedo aplicar el cuestionario, se tiene 10 coordinadores regionales del PRONIED a los cuales se les aplico la muestra.

La muestra considerada para la presente investigación asciende a 148 especialistas.

$$n = \frac{Z^2 N pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

N= (población)

Z= (nivel de confianza)

P= (probabilidad de que ocurra un evento p)

Q= (probabilidad de que ocurra un evento q)

E= (margen de error)

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 246}{(0.05^2 * (250 - 1)) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5} = 152$$

En total se debe aplicar el instrumento a 152 especialistas.

Muestreo:

Se optó por un muestro probabilístico de tipo censal, el cual refiere a que la muestra tenga los mismos elementos que la población, lo cual podría darse si es necesaria la percepción de todos estos elementos o a que esa cifra pueda ser manejada a criterio del investigador a partir del hecho de ser más pequeño y de fácil acceso (Otzen & Manterola, 2017).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada para la presente investigación es la encuesta.

De acuerdo con Carrasco (2005), *“La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”* (p.314).

Por otro lado, Carrasco (2005) el cuestionario *“es un instrumento social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas* (p.318).

Es así que el cuestionario estará conformado por 17 preguntas que surgieron a partir de los indicadores considerados a través de la Operacionalización de variables. Dichas preguntas estarán expresadas en escala de Likert, cuyas respuestas irán desde Nunca hasta Siempre.

Tabla 2

La ficha técnica del instrumento de la variable Simplificación Administrativa.

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión hospitalaria	
<hr/>	
Autora	: Castillo Farfán, María Lupe
Fecha de Aplicación	: Diciembre 2019 – Enero 2020
Administración	: Individual
Ámbito de aplicación:	UGEL/DRE - PRONIED
Significación	: Medir la Simplificación Administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED
Duración	: 10 minutos.
Estructura	: El instrumento estuvo constituido por 3 dimensiones, haciendo un total de 17 ítems: a) D1: Tiempo de Atención (7); b) D2 Tiempo de Tramites (5); c) D3 Procedimiento Administrativo (5). La escala de medición será Likert, distribuidos: Nunca (1), Casi Nunca (2) A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Prueba Piloto

Tabla 3

Prueba Piloto

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	20 100,0
	Excluido	0 ,0
	Total	20 100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	17

A través de una prueba piloto realizada a 20 elementos de la muestra, se pudo evidenciar que el instrumento diseñado posee un nivel de confiabilidad elevado, representado por un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.938.

Validez

Escurra(1988), la validez de contenido está definida como el nivel en que los ítem que conforman la prueba son una muestra representativa del dominio de contenido, así mismo escurra explica a Kannel (1994) quien manifiesta que para pruebas de adaptación basadas en observaciones la su utilización en escalas de actitudes y otras mediciones de rasgos, El instrumento diseñado pasó por la revisión de un experto en la materia de investigación, el cual a través de un formato de evaluación de instrumento en donde consideraba criterios como coherencia, pertinencia, relevancia y claridad; pudo determinar que era apto para su aplicación.

Confiabilidad

Quero (2010) manifiesta que la confiabilidad es la consistencia de una medición, pues ayuda a resolver problemas teóricos como prácticos es la parte de la investigación en la que se presentan muchos errores de medición, considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar (Kerlinger y Lee, 2002), según el grado en que los errores de medición se presenten en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable, a partir de un análisis de confiabilidad realizado a través del programa estadístico SPSS v.24, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.893, lo cual se traduce en un nivel de confiabilidad muy elevado del instrumento diseñado para la obtención de datos.

2.5 Procedimiento

Para abordar con el estudio, en primer lugar, se demostró una problemática en el contexto designado, la cual tiene un grado de importancia y trascendencia dentro del campo de estudio al que concierne. Al percibir dicho problema, se investigó de manera virtual y presencial en relación a antecedentes que aborden la variable de estudio (Simplificación Administrativa), concretamente dentro del escenario público, así como también se ejecutó una revisión de la literatura para estar al tanto de forma más profunda el fenómeno de estudio y así instaurar las dimensiones que lo comprender para su posterior análisis de carácter cuantitativo. A su vez, se realizó una prueba piloto aplicada a 20 elementos de la muestra para la obtención del coeficiente Alfa de Cronbach que evidencie el nivel de confiabilidad del instrumento diseñado para la extracción de datos.

2.6 Método de análisis de datos

Primero se aplicó el instrumento a la muestra determinada para luego ser tabulada en una hoja Excel con el fin de estructurar una data que permita el análisis estadístico tanto de confiabilidad, y descriptivo.

En primera instancia se realizó una prueba respecto al juicio de expertos, con la finalidad de demostrar la validez del instrumento diseñado. Carrasco, S. (2005) sostiene respecto a la validez que: “Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio” (p.334).

El análisis de confiabilidad fue determinado mediante el alfa de Cronbach el cual salió como resultado 0.893 el cual es un grado de confiabilidad alto.

Quero, M. (2010) sostiene que para determinar el coeficiente Cronbach el investigador calcula la correlación de cada reactivo o ítem con cada uno de los otros, resultando una gran cantidad de coeficientes de correlación lo cual indica el grado de confiabilidad vinculado a la homogeneidad o consistencia interna del instrumento (p.249).

Seguido a lo anterior, se realizó un análisis descriptivo en donde se muestran las tablas y figuras de las frecuencias y porcentajes de cada ítem del instrumento, así como también se observan tablas cruzadas respecto a información como el Sexo, ocupación y años en el cargo dentro del programa en cuestión.

Finalmente, a través de la prueba U de Mann-Whitney, se realizó el análisis inferencial con la finalidad de comprobar las hipótesis de investigación planteadas en una primera instancia.

Tabla 4

Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	148	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	148	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	17

A partir del coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para evidenciar el nivel de confiabilidad del instrumento diseñado, esta cifra fue de 0.795, lo que se traduce en una confiabilidad alta para la obtención de datos de la investigación.

2.7 Aspectos éticos

El estudio cumple con todos los estándares éticos, debido a que respeta el derecho de autoría de las fuentes citadas, así como también los resultados de las encuestas realizadas son verosímiles. Finalmente es importante señalar que se respetó a la anonimidad de los especialistas que participaron en la encuesta, así como también se respetaron los protocolos que maneja la Universidad César Vallejo.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Tabla 5

Descripción de Simplificación administrativa según el cargo

				CARGO		
				Especialista	Coordinador	Total
Simplificación administrativa	Deficiente	Recuento	%	5	2	7
		dentro de cargo		3,6%	20,0%	4,7%
	Regular	Recuento	%	40	5	45
		dentro de cargo		29,0%	50,0%	30,4%
	Óptimo	Recuento	%	93	3	96
		dentro de cargo		67,4%	30,0%	64,9%
Total	Recuento	%	138	10	148	
	dentro de cargo		100,0%	100,0%	100,0%	

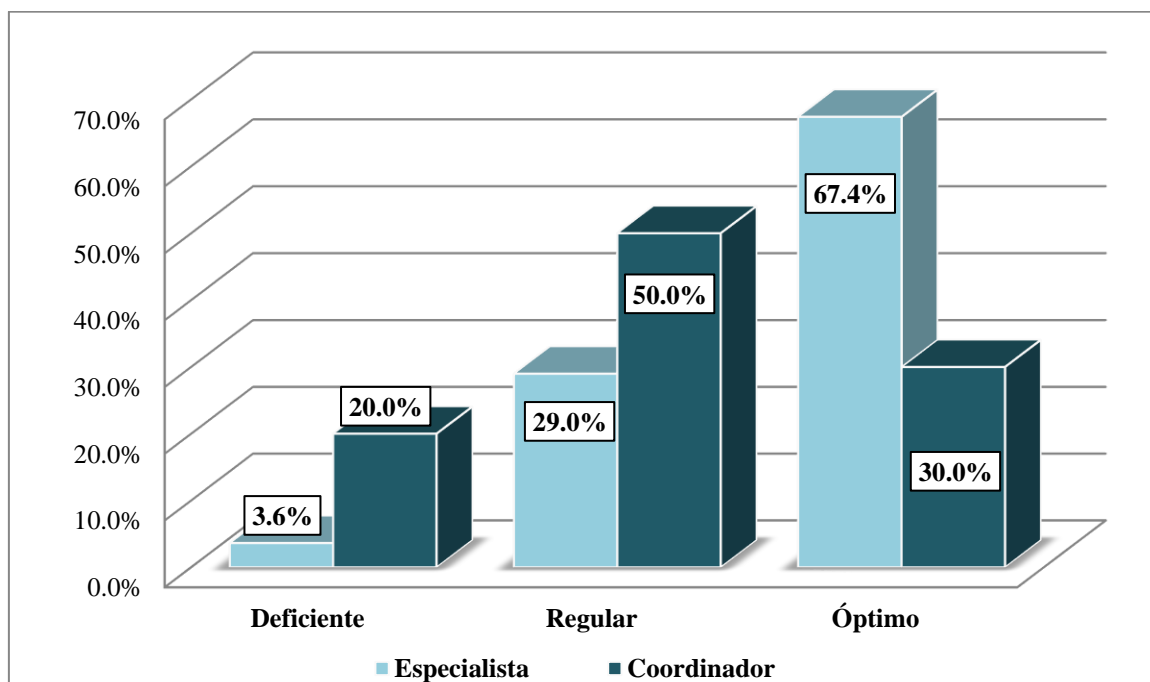


Figura 2. Simplificación administrativa según el cargo

En la tabla 5 y figura 2 se observa la descripción de la simplificación administrativa según las percepciones de los encuestados del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED. Se evidencia que (67.4%) de los especialistas y el (30%) de los coordinadores refieren que el nivel de esta variable se encuentra en un nivel óptimo; sin embargo, el (50%) de los coordinadores y el (29%) de los coordinadores considera que se encuentra en un nivel regular, así mismo el (20%) de los coordinadores y el (3.36%) de los especialistas lo califica en un nivel deficiente.

Tabla 6

Descripción de tiempo de atención según el cargo

		CARGO			
		Especialista	Coordinador	Total	
Tiempo atención	Deficiente	Recuento % dentro de cargo	0 0,0%	1 10,0%	1 0,7%
	Regular	Recuento % dentro de cargo	58 42,0%	7 70,0%	65 43,9%
	Óptimo	Recuento % dentro de cargo	80 58,0%	2 20,0%	82 55,4%
Total		Recuento % dentro de cargo	138 100,0%	10 100,0%	148 100,0%

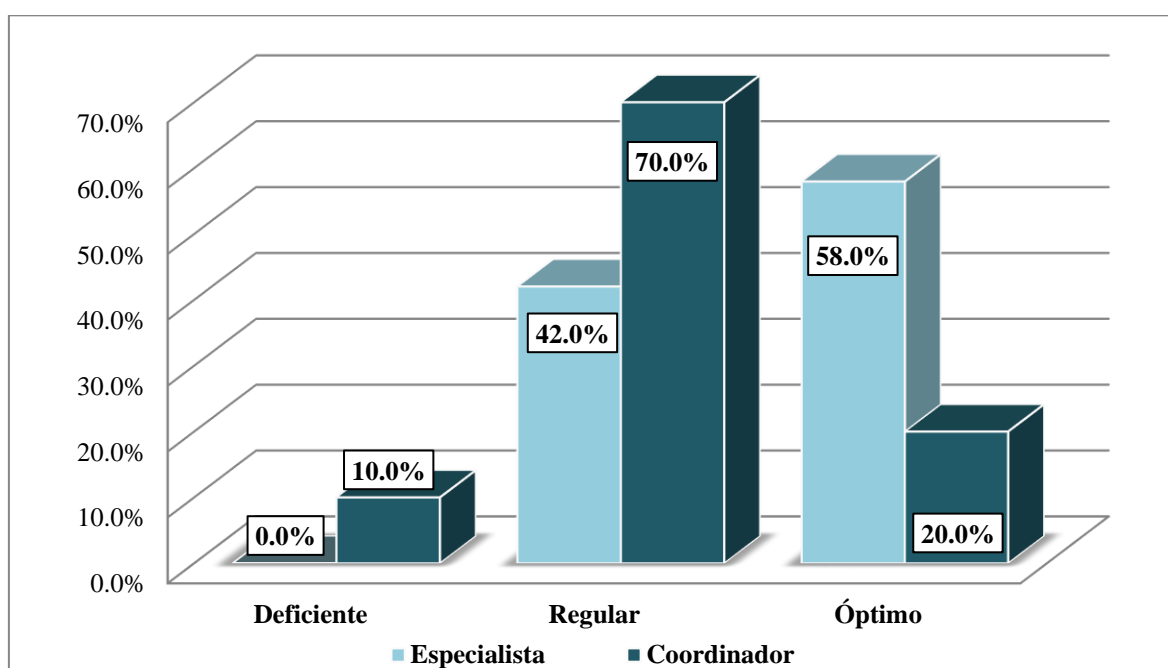


Figura 3. Tiempo de atención según el cargo

En la tabla 6 y figura 3 se observa la descripción del tiempo de atención según las percepciones de los encuestados del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED. El (58%) de los especialistas y el (20%) de los coordinadores consideran que el tiempo de atención se encuentra en un nivel óptimo, mientras que el (70%) de los coordinadores y el (42%) de los especialistas se encuentran en un nivel regular y solo el (10%) de los coordinadores considera que se encuentra en un nivel deficiente.

Tabla 7

Descripción de tiempo de trámites según el cargo

		CARGO			
		Especialista	Coordinador	Total	
Tiempo tramites	Deficiente	Recuento % dentro de cargo	2 1,4%	0 0,0%	2 1,4%
	Regular	Recuento % dentro de cargo	45 32,6%	4 40,0%	49 33,1%
	Óptimo	Recuento % dentro de cargo	91 65,9%	6 60,0%	97 65,5%
Total		Recuento % dentro de cargo	138 100,0%	10 100,0%	148 100,0%

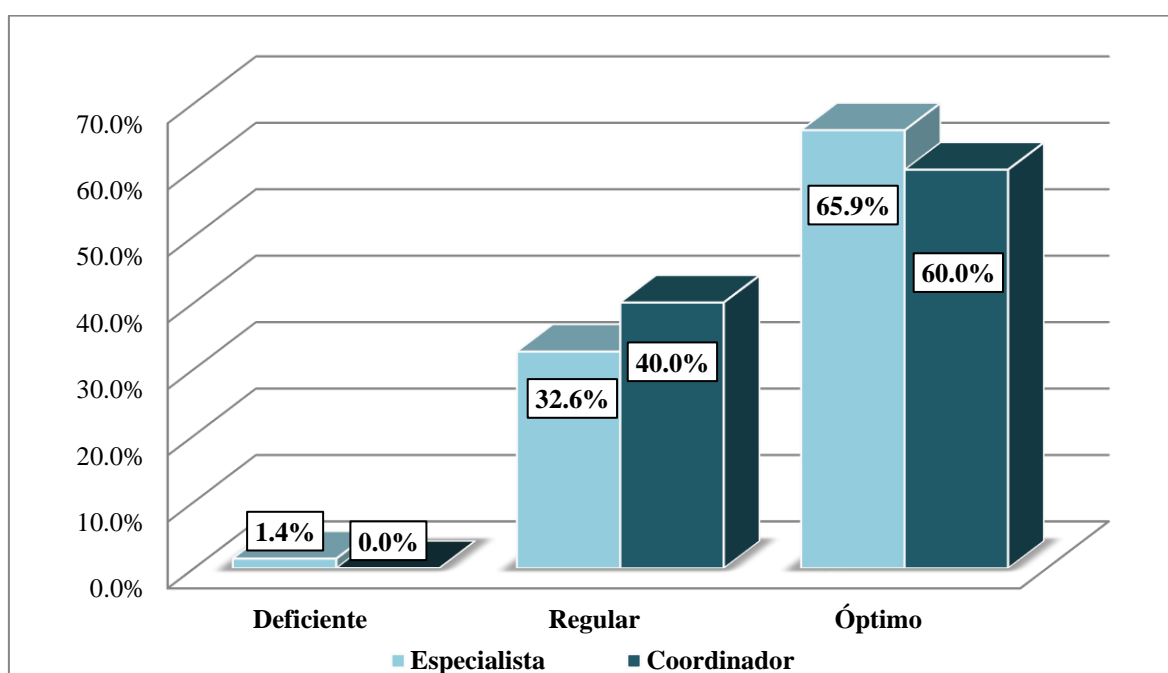


Figura4. Tiempo de trámites según el cargo

En la tabla 7 y figura 4 se observa el tiempo de trámites según las percepciones de los encuestados del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED. El (60%) de los coordinadores y el (65.9%) de los especialistas considera que el tiempo de trámite se encuentra en un nivel óptimo, asimismo, el (40%) de los coordinadores y el (32.6%) de los especialistas consideran que se encuentran en un nivel regular y, por otro lado, solo el (1.4%) de los especialistas considera que se encuentra en un nivel deficiente.

Tabla 8

Descripción de procedimientos administrativos según cargo

				CARGO		Total
				Especialista	Coordinador	
Procedimiento Administrativo	Deficiente	Recuento	%	6	4	10
		dentro de cargo		4,4%	40,0%	6,8%
	Regular	Recuento	%	50	3	53
		dentro de cargo		36,5%	30,0%	36,1%
	Óptimo	Recuento	%	81	3	84
		dentro de cargo		59,1%	30,0%	57,1%
Total	Recuento	%	137	10	147	
	dentro de cargo		100,0%	100,0%	100,0%	

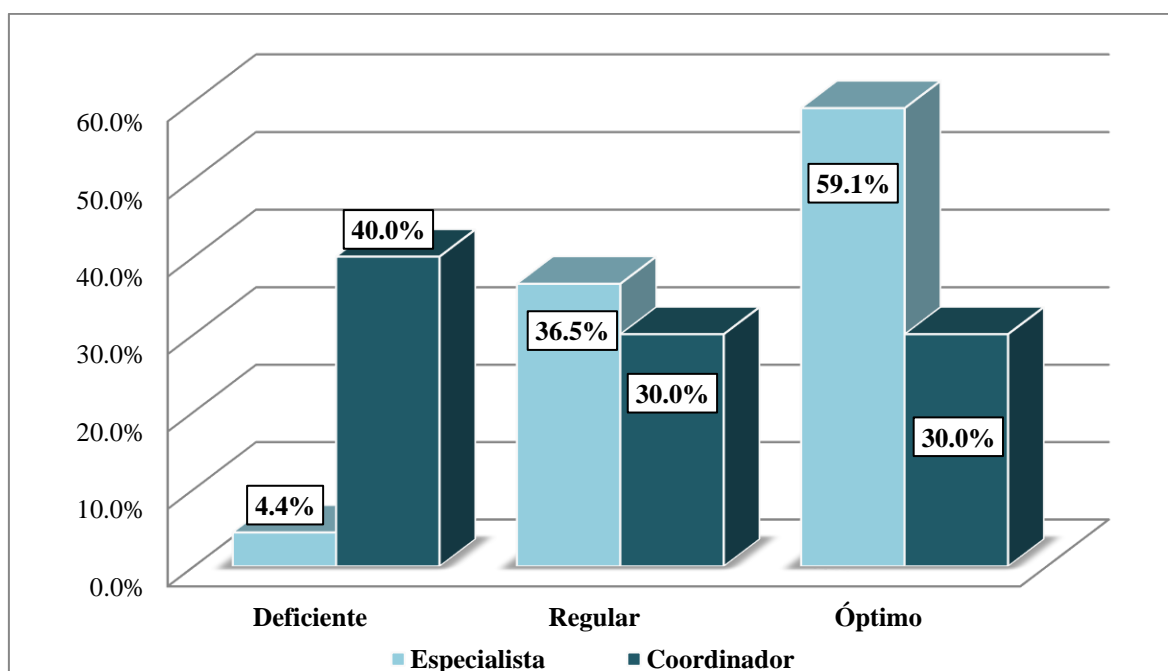


Figura 5. Procedimientos administrativos según cargo

En la tabla 8 y figura 5 se observa la descripción de los procedimientos administrativos según las percepciones de los encuestados del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED. se evidencia que el 59.1% de los especialistas y el 30% de los coordinadores consideran que los procedimientos administrativos se encuentran en un nivel óptimo, mientras que el 36.5% de los especialistas y el 30% de los coordinadores lo califican como regular y el 4.4% de los especialistas y el 40% de los coordinadores lo considera como deficiente.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe diferencia según el cargo entre los niveles de Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

H: Existe diferencia según el cargo entre los niveles de Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Tabla 9.

Diferencia entre los niveles de simplificación administrativa según el cargo

		Rangos			U de Mann-Whitney	p-valor
CARGO		N	Rango promedio	Suma de rangos		
	Especialista	13	76,57	10566,500		
	8					
Simplificación administrativa	Coordinador	10	45,95	459,500	404,50	0,009
	Total	14				
		8				

La tabla 9 muestra la diferencia en cuanto a la simplificación administrativa según el programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. Los resultados muestran un nivel de significancia o un p valor $U=404,500$ y $p=0,009 < 0,05$; por lo que se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, se concluye que existe diferencia entre los niveles de simplificación administrativa según el cargo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

H: Existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Tabla 10

Diferencia entre los niveles de tiempo de atención según el cargo

Rangos						
CARGO	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	P-valor	
Especialista	138	76,61	10572,00			
Coordinador	10	45,40	454,00	399,00	0,010	
Total	148					

La tabla 10 muestra la diferencia en cuanto al tiempo de atención según el programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. Los resultados muestran un nivel de significancia o un p valor $U=399,000$ y $p=0,010 < 0,05$; por lo que se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, se concluye que existe diferencia entre los niveles de tiempo de atención según el cargo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de trámite del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

H: Existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de trámite del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Tabla 11

Diferencia entre los niveles de tiempo tramite según cargo

Rangos						
	CARGO	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	
	Especialista	138	74,77	10318,00		
Tiempo Tramites	Coordinador	10	70,80	708,00	653,00	0,732
	Total	148				

La tabla 11 muestra la diferencia en cuanto al tiempo de trámite según el programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. Los resultados muestran un nivel de significancia o un p valor $U=653,000$ y $p=0,732 < 0,05$; por lo que se decide aceptar la hipótesis nula; es decir, se concluye que no existe diferencia entre los niveles de tiempo de tramite según el cargo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe diferencia según el cargo entre los niveles del procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

H : Existe diferencia según el cargo entre los niveles del procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Tabla 12

Diferencia entre los niveles de procedimientos administrativos según cargo

	CARGO	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	p-valor
	Especialista	137	76,12	10428,50		
Procedimiento Administrativo	Coordinador	10	44,95	449,50	394,500	0,011
	Total	147				

La tabla 12 muestra la diferencia en cuanto al procedimiento administrativo según el programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019. Los resultados muestran un nivel de significancia o un p valor $U=394,500$ y $p=0,011 < 0,05$; por lo que se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, se concluye que existe diferencia entre los niveles de procedimiento administrativo según el cargo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

IV. Discusión

A partir de los hallazgos del presente estudio, se presentan los siguientes resultados:

En relación con el objetivo general, el cual consistió en determinar los niveles del tiempo de atención para la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019; los resultados descriptivos evidenció que la simplificación administrativa respecto al programa de mantenimiento de locales escolares pertenecientes al PRONIED se encuentra en un nivel alto, a partir de la percepción de los especialistas encuestados, en donde el 67.4% de los mismos lo califica como eficiente, evaluando puntos como el tiempo de atención, tramitación y procesamiento administrativo; mientras que el 30% de los coordinadores lo calificó de esta manera. Por otro lado, es válido señalar que el 50% de coordinadores calificó a la simplificación administrativa a través del programa implementado como regular.

En relación al plano inferencial, a partir de la prueba U de Mann-Whitney se pudo aceptar la hipótesis general propuesta, al obtener un p valor igual a 0.009, por lo que es válido afirmar que existe una diferencia significativa según el cargo entre los niveles de Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Al contrastar dicho resultado con investigaciones previas, Calagua (2018) aborda esta problemática dentro de un contexto institucional público asociándolo con la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, lo que le permitió concluir que, en primer lugar, la simplificación administrativa en dicha organización, al igual que la realidad del contexto estudiado en la presente, evidencia un nivel regular, con un 59.85% de encuestados. Por otro lado, respecto a la etapa inferencial, el autor pudo concluir a través de la prueba Rho de Spearman, que existe una relación significativa entre ambas variables, contando con un coeficiente de correlación de 0.725; lo que reflejaría una relación positiva fuerte entre ambos fenómenos de estudio.

A su vez, investigaciones como las de Asca & Rodas (2017) en donde pudieron concluir que existe una relación positiva moderada entre los procedimientos administrativos simplificados frente a la satisfacción del administrado en la Municipalidad de San Isidro, reflejado en un coeficiente Rho de Spearman de 0.449, en donde se evaluaron puntos como el tiempo y costo del procedimiento, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.

En relación al objetivo específico 1, el cual consistió en determinar la existencia de diferencias según el cargo entre los niveles del tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019; los resultados en el plano descriptivo permitieron afirmar que el nivel de simplificación administrativa respecto al tiempo de atención, en términos generales, presentó resultados positivos, en donde el 58% de especialistas encuestados señalaron que es eficiente; mientras que el 20% de ellos lo calificó como regular. A su vez, es importante señalar que el 70% de los coordinadores encuestados calificaron a este punto como regular y solo el 20% como óptimo.

En relación al análisis inferencial, fue posible aceptar la hipótesis específica 1, a través de la prueba U de Mann-Whitney, obteniendo un p valor igual a 0.010, lo que permite afirmar que Existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

De acuerdo con Muñoz (2011) hace referencia al caso del proyecto Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa (MACMYPE), el cual se enfocó principalmente en la reducción de tiempo durante la atención. Es así que el autor señala algunas herramientas que dicha entidad ha empleado como el servicio por consulta telefónica y el portal web en donde se brinda acceso a más de 300 entidades y 30,000 tipos de trámites relacionados con la búsqueda de información y el inicio de procesos administrativos. Es importante señalar que estas medidas reducen significativamente los tiempos de espera y los costos de traslado, facilitando horarios amplificados y tramitación de muy rápida, incluso la apertura de negocios en 72 horas.

Respecto al objetivo específico 2, el cual consistió en determinar la existencia de diferencias significativas según el cargo entre los niveles del tiempo de trámite del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019, obteniendo resultados descriptivos similares a los dos anteriores mencionados, en donde el nivel del proceso de tramitación fue considerado como eficiente por el 65.9% de encuestados al usar el programa de mantenimiento; mientras que el 32.6% lo calificó como regular evaluando puntos como el nivel de fiabilidad, nivel de agilidad del sistema, reducción de tiempos, reducción de procesos y cumplimiento de plazos. A su vez, en relación a la percepción de los coordinadores, el 60% de ellos calificó a este punto como óptimo a partir del uso del programa en cuestión; mientras que el 40% lo ubicó dentro de un nivel regular.

Respecto a la prueba de hipótesis correspondiente a dicho objetivo, se obtuvo un p valor a partir de la prueba U de Mann-Whitney igual a 0.732, lo que permitió aceptar la

hipótesis nula, por consiguiente, no existe diferencia entre los niveles de tiempo de trámite según el cargo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Al comparar con investigaciones previas, Chacón & Guzmán (2017) analizaron el caso de la RENIEC durante el periodo 2002-2015, en relación al uso intensivo de tecnologías de información, concluyendo que la incorporación de tecnologías trae consigo un cambio integral dentro de una organización, no solo enfocado en procesos, sino también relacionado con los integrantes de su fuerza laboral. El autor señala que, si bien es importante la adopción de este tipo de tecnologías para la agilización de procesos, es sumamente importante darle atención al aspecto social, haciendo referencia a la integración de todos los actores involucrados con las áreas funcionales de la organización estudiada para la obtención de los objetivos trazados inicialmente.

Por otro lado, Barreto & Villavicencio (2017) en su investigación que tuvo como objetivo la implementación de un sistema de trámite documentario para la mejora del proceso de atención de mesa de partes en la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, pudo concluir que se redujo el tiempo de registro y atención mediante un sistema para la tramitación documentaria, comprendida por el módulo de ingreso, mantenimiento, TUPA, documento, reportes, control y seguimiento. A su vez, se pudo percibir un incremento de la cantidad de expedientes ingresados en un 33.33% en un periodo de solo 15 días hábiles, lo que refleja la efectividad de dicha implementación.

Por último, en relación al objetivo específico 3 el cual consistió en determinar la existencia de diferencias según el cargo entre los niveles del procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019; se obtuvieron resultados, en términos generales, positivos; en donde el 59.1% de especialistas que participaron en la encuesta señalaron que este proceso se da de manera eficiente; mientras que el 38% lo calificó como regular. Asimismo, de acuerdo con la percepción de los coordinadores frente a esta dimensión, el 30% la calificó como óptima; mientras que el 40% la catalogó como deficiente.

Por otro lado, en el plano inferencial, fue posible aceptar la hipótesis específica 3, a través de un p valor igual a 0.011 utilizando la prueba U de Mann-Whitney, por lo que fue posible afirmar que existe diferencia según el cargo entre los niveles del procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

Comparando dichos resultados descriptivos con los de Calagua (2018), en la investigación de dicho autor se evidenció una calificación muy similar respecto a esta dimensión en un contexto perteneciente al sector público, en donde el 75% de encuestados también calificó a este proceso como regular o moderado, mientras que hubo un porcentaje mayor (17%) que lo calificó como bajo o ineficiente.

Finalmente, respecto a las limitaciones que se suscitaron en la presente investigación, principalmente están relacionadas con la disponibilidad de ciertos especialistas para que puedan participar en la encuesta, así como también un número limitado de antecedentes que aborden la variable simplificación administrativo desde un nivel de profundidad descriptivo, ya que en su mayoría poseen un alcance correlacional.

V. Conclusiones

- Primera:** A partir de la prueba U de Mann-Whitney se pudo aceptar la hipótesis general propuesta, al obtener un p valor igual a 0.009, así como también un coeficiente $U=404,500$, por lo que es válido afirmar que existe una diferencia significativa según el cargo entre los niveles de Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.
- Segunda:** Fue posible aceptar la hipótesis específica 1, a través de la prueba U de Mann-Whitney, obteniendo un p valor igual a 0.010 y un coeficiente $U=399,000$, lo que permite afirmar que Existe diferencia según el cargo entre los niveles del tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.
- Tercera:** En relación a la hipótesis específica 2, se obtuvo un p valor a partir de la prueba U de Mann-Whitney igual a 0.732 y un coeficiente $U=653,000$, lo que permitió aceptar la hipótesis nula, por consiguiente, no existe diferencia entre los niveles de tiempo de tramite según el cargo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.
- Cuarta:** Finalmente fue posible aceptar la hipótesis específica 3, a través de un p valor igual a 0.011 y un coeficiente $U=394,500$ obtenido a partir de la prueba U de Mann-Whitney, por lo que fue posible afirmar que existe diferencia según el cargo entre los niveles del procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Respecto a la simplificación administrativa implementada en el programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2019, se recomienda continuar con la sistematización de los procesos mejoras en beneficio de los actores: especialistas y responsables de los locales escolares.
- Segunda:** Se recomienda que el PRONIED conforme se implementen nuevos sistemas se desarrolle capacitaciones y evaluaciones constantes a los coordinadores regionales, especialistas y responsables de los locales escolares con la finalidad de tener un recurso humano de calidad.
- Tercera:** También debe buscar mecanismos para lograr que las entidades de apoyo como es el Banco de la Nación, puedan recortar los plazos para el trámite de la apertura de cuenta y entregue reporte de los saldos bancarios 3 veces por semana con la finalidad de mejorar el seguimiento sobre la ejecución de los recursos.

Referencias

- Asca, L. & Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Barreto, Y. & Villavicencio, E. (2017). *Implementación De Un Sistema Web Para El Trámite Documentario En La Municipalidad Del Centro Poblado De Santa María De Huachipa* (Tesis de Pregrado) Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista en Cultura de la Legalidad*, 5(12), pp. 146-157. Recuperado de: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/download/4696/3169>.
- Calagua, F. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Cacharro, M. (2013). Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12(3), pp.123-142. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/380/38029548007.pdf>.
- Carrasco Díaz S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima
- Chacón, A. & Guzmán, J. (2017). *Uso Intensivo De Las Tecnologías De Información Y Comunicaciones (Tic): Un Estudio Del Caso Del RENIEC En El Periodo 2002 – 2015* (Tesis de Pregrado) Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* 5ta Edición. México DF: McGraw-Hill.
- Jara, V. (2016). *Simplificación Administrativa aplicada a la Planificación de las Comisiones de Servicio de los profesionales del Programa Nacional de*

- Saneamiento Urbano al año 2015* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Maravi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa. *Revista IUS ET VERITAS*, 66-99.
- Muñoz, W. (2011). La Simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. *Revista Universidad Católica sede Sapientiae*, 1-74.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Ramos, C. (2015). Los Paradigmas de la Investigación Científica. *Av.psicol*, 9-17.
- Secretaría de Gestión. (2011). Metodología de Simplificación administrativa. Lima: Secretará general. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47(1), pp. 8-44. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>.
- Tong, F. (2012). Simplificación Administrativa y Regulación Positiva en la Normativa Ambiental y Minera. *Derecho & Sociedad*, 279-287.
- Paloma Martínez, *Mejora en el Tiempo de Atención al Paciente en una Unidad de Urgencias Mediante la Aplicación de Manufactura Esbelta*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642015000600019>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25),64-80. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802505>
- Gargallo, A. (2008). La Satisfacción Laboral y sus determinantes en las Cooperativas. *Management*, 563-575.

- Geetha , J., & Rupert , S. (2014). Psychological Empowerment as a Predictor of Employee Engagement: An Empirical Attestation. *Global Business Review*, 93-104.
- Juárez Núñez, Huberto (2002). Los sistemas just-in-time/Kanban, un paradigma productivo. *Política y Cultura*, (18),40-60. ISSN: 0188-7742. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=267/26701803>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34),181-209. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev. Investig. Desarro. Innov.*, 131-143.
- Poel, K. (2014). Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Study. *Journal of Business Administration Research*, 45-58.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 11-26.
- Secretaría de Gestión Pública. (2011). *Metodología de simplificación administrativa*. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.
- Up Spain. (2018). *upspain.com*. Obtenido de Resolución De Problemas, Una De Las Capacidades Más Demandadas De Hoy: <https://www.up-spain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-de-las-capacidades-mas-demandadas-en-2017/>
- Van Dam, K. (2013). Employee adaptability to change at work: A multidimensional, resource-based framework. *The Psychology of Organizational Change: Viewing Change from the Employee's Perspective*, 123-142. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ziller, J. (2008). Developing Administrative Simplification:. *Sigma*, 1-8.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA REGULAR DEL MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES DEL PRONIED 2015-2019							
Autor: María Lupe Castillo Farfán							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa en el tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa en</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar el nivel de la simplificación administrativa en el tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p> <p>Determinar el nivel de la simplificación administrativa en</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existen diferencias significativas en el nivel de la simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La simplificación administrativa influye en el tiempo de atención del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p> <p>La simplificación administrativa influye en el tiempo de tramites (banco) del programa regular del</p>	Variable 1: Simplificación Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Tiempo de Atención	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de registro de responsables 		% de avance del registro de responsables comparados entre los años 2015 y 2019 en los plazos de registro (febrero - abril)	Alto [87-100] Moderado [67-86] Bajo [25-66]
				<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de Registro de la FAM 		% de avance del registro y aprobación de FAM comparados entre los años 2015 y 2019 en los plazos de registro (marzo - Julio)	
Tiempo de Tramites (banco)	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de Apertura de cuentas en el banco de la Nación 		Días transcurridos desde la solicitud de creación y la respuesta por el banco				


<p>el tiempo de tramites (banco) del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa en el procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019?</p>	<p>el tiempo de tramites (banco) del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p> <p>Determinar el nivel de la simplificación administrativa en el procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p>	<p>mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p> <p>La simplificación administrativa influye en el procedimiento administrativo del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-2019.</p>	<p>Procedimiento Administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficacia ● Eficiencia ● Simplificación ● Legitimidad 		<ul style="list-style-type: none"> ● % de avance en el Retiro del recurso asignado. 	
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>			
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: Correlacionar</p> <p>Método: Descriptivo, estadístico</p>	<p>Población: Programas 2015 al 2019</p> <p>Tipo de muestreo: Comparativo</p> <p>Tamaño de muestra: Anual o periodo</p>	<p>Variable 1: Simplificación Administrativa</p> <p>Técnicas: Análisis Estadístico</p> <p>Instrumentos: Análisis Documental.</p> <p>Autor: PRONIED Año: 2015 al 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Nacional (Periodo) Forma de Administración: comparativo</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Sera explicativa comparativa, que estarán dirigidos a mostrar las mejoras significativas en el programa regular de mantenimiento de locales escolares del PRONIED entre los años 2015 al 2019 con la utilización del sistema informático "<i>Mi Mantenimiento</i>".</p>			

Anexo 2: Instrumento de aplicación

ENCUESTA A ESPECIALISTA DE UGEL Y/O DRE /COORDINADORES REGIONALES

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Tiempo de atención						
1	¿Ha recibido orientación adecuada para el registro de los responsables en el aplicativo Mi Mantenimiento?					
2	¿El registro de los responsables se realizó en el tiempo estimado?					
3	¿Los coordinadores de PRONIED le orientaron y explicaron de manera clara y adecuada el registro de la FAM?					
4	¿La aprobación de la FAM se realizó en el tiempo estimado?					
5	¿Considera que los talleres de capacitación fueron adecuados y oportunos?					
6	¿Considera que los talleres de capacitación fueron adecuados y oportunos?					
7	¿Cuánto crees que el sistema Mi Mantenimiento sirvió para tu trabajo como especialista?					
Tiempo de trámites						
8	¿Considera más fiable el registro de responsable comparado con el anterior sistema WASICHAY?					
9	¿Considera que al evidenciar todos los procesos en el sistema es mucho más ágil si trabajo como especialista?					
10	¿Considera que el tiempo de espera para la transferencia del recurso económico se ha reducido?					
11	¿Está satisfecho con la reducción de procesos para el registro y cambio de responsable?					
12	¿El sistema respeta los plazos y tiempo establecidos en la norma vigente?					
Procedimiento Administrativo						
13	¿Se puede ahorrar tiempo y recursos humanos con el sistema Mi mantenimiento?					
14	¿Al encontrar cuellos de botella en el avance del programa toman las acciones correctivas y preventivas como especialista de UGEL y/o DRE?					
15	¿El personal que labora en PRONIED le asesora de forma oportuna y eficiente?					
16	¿Cuándo ha tenido algún problema con el sistema ha recibido la asistencia correcta?					
17	¿Considera que el programa se adapta a su disponibilidad de tiempo como usuario?					

Anexo 3: Validaciones



 ESCUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION TIEMPO DE ATENCIÓN								
1	Ha recibido orientación adecuada para el registro de los responsables en el aplicativo Mi Mantenimiento	✓		✓		✓		
2	El registro de los responsables se realizó en el tiempo estimado	✓		✓		✓		
3	Los coordinadores de PRONIED le orientaron y explicaron de manera clara y adecuada el registro de la FAM	✓		✓		✓		
4	La aprobación de la FAM se realizó en el tiempo estimado	✓		✓		✓		
5	Los coordinadores de PRONIED le orientaron y explicaron de manera clara y adecuada el registro de la Declaración de Gastos	✓		✓		✓		
6	Considera que los talleres de capacitación fueron adecuados y oportunos	✓		✓		✓		
7	Cuánto crees que el sistema Mi Mantenimiento sirvió para tu trabajo como especialista	✓		✓		✓		
DIMENSION TIEMPO DE TRÁMITES								
8	Considera más fiable el registro de responsable comparado con el anterior sistema WASICHAY	✓		✓		✓		
9	Considera que al evidenciar todos los procesos en el sistema es mucho más ágil si trabajo como especialista	✓		✓		✓		
10	Considera que el tiempo de espera para la transferencia del recurso económico se ha reducido	✓		✓		✓		
11	Está satisfecho con la reducción de procesos para el registro y cambio de responsable	✓		✓		✓		
12	El sistema respeta los plazos y tiempo establecidos en la norma vigente	✓		✓		✓		
DIMENSION TIEMPO DE TRÁMITES								
13	Se puede ahorrar tiempo y recursos humanos con el sistema Mi mantenimiento	✓		✓		✓		
14	Al encontrar cuellos de botella en el avance del programa toman las acciones correctivas y preventivas como especialista de UGEL y/o DRE	✓		✓		✓		
15	El personal que labora en PRONIED le asesoría de forma oportuna y eficiente	✓		✓		✓		
16	Cuándo ha tenido algún problema con el sistema ha recibido la asistencia correcta	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR Mg: ALCAI ZAPATA NORI DNI: 061619282

Especialidad del validador: METODOLÓGICO

24 de diciembre del 2019


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: M.S. Samuel Rivera Castilla DNI: 07722877

Especialidad del validador: Magister en Administración

24 de diciembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

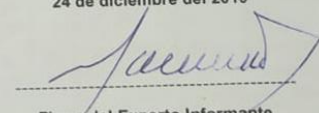
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Caray Chirand, César DNI: 06908163

Especialidad del validador: Magister en Administración

24 de diciembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad