



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor
público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe,
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Coronado Benavides, Sandro Jimmy (ORCID: 0000-0002-3707-1131)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta etapa de mi desarrollo profesional ha demandado mucho esfuerzo y sacrificio, puesto que debo estudiar y trabajar. Sin embargo, es difícil el camino porque sabes que tu familia también se sacrifica por verte lograr tus objetivos. Por ello dedico este trabajo:

A mi hija, pues a su corta edad, intenta comprenderme y motivarme para ser cada día mejor. A mi esposa por su apoyo constante para mantener el equilibrio familiar.

También se lo dedico a mis padres, por su incansable esfuerzo y preocupación hasta hoy, por darme lo mejor. Por ser mis guías desde la infancia.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios, por ser la luz que guía mis pasos. Sin él, estoy convencido, no habría logrado ninguna meta.

Asimismo, a todas las personas que, hasta hoy, contribuyeron a mi formación profesional y personal. Personas que confiaron en mis cualidades desde muy joven y me brindaron las oportunidades necesarias para salir adelante. Para todos ellos mi agradecimiento.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de abreviaturas.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA	32
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	41

Índice de abreviaturas

PCM: Presidencia del Consejo de ministros

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

TUPA: Texto único de procedimientos administrativos

VP: Valor Público

MAC: Mejor Atención al ciudadano

SGP: Secretaría de Gestión Pública

MAPRO: Manual de procedimientos administrativos

Índice de tablas

Tabla 1: Cálculo de la población	15
Tabla 2: Cronograma	33
Tabla 3: Presupuesto	34

Índice de Figuras

Figura 1: Percepción de los usuarios respecto al nivel de Valor Público	18
Figura 2: Percepción respecto al nivel del Valor Público por dimensión	18
Figura 3: Percepción de los usuarios (VP creado por los servicios)	19
Figura 4: Percepción de los usuarios (VP creado por los impactos)	20
Figura 5: Percepción de los usuarios (VP por la confianza y legitimidad)	20
Figura 6: Resultado de entrevistas	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de simplificación administrativa para mejorar la creación de valor público en la Municipalidad de Pitipo. Su importancia se ve reflejada en la necesidad de mejorar el servicio que reciben los ciudadanos de dicha comunidad, fortaleciendo la administración y disminuyendo las cargas administrativas. La investigación es cuantitativa de tipo descriptivo – propositivo con diseño no experimental; la muestra fue de 123 usuarios que realizan sus trámites y solicitudes en dicha entidad. Asimismo, se utilizaron como instrumentos un cuestionario, una guía de entrevista y una guía de análisis documental, todos validados por expertos. Dichos instrumentos permitieron conocer el nivel de valor público percibido por los usuarios, así los resultados indicaron que el 39% de ellos lo consideran de nivel bajo, 24% lo considera de nivel medio y el 37% de nivel alto. Se diseñó la propuesta de simplificación administrativa sustentada en tres aristas: Diagnóstico, Rediseño e implementación, para mejorar la gestión municipal mediante la reducción de tiempo y costo para los usuarios lo que repercutirá de manera favorable en el proceso de creación de valor público. Finalmente, se plantean las recomendaciones y conclusiones producto del análisis de los resultados y los objetivos planteados.

Palabras Clave: Simplificación administrativa, valor público, Gestión pública.

.

.

Abstract

The present research aimed to design an administrative simplification model to improve the creation of public value in the Municipality of Pitipo. Its importance is reflected in the need to improve the service received by the citizens of said community, strengthening the administration and reducing administrative burdens. The research is quantitative and descriptive - purposeful with a non-experimental design; the sample consisted of 123 users who carry out their procedures and requests in said entity. Likewise, a questionnaire, an interview guide and a document analysis guide were used as instruments, all validated by experts. These instruments made it possible to know the level of public value perceived by users, thus the results indicated that 39% of them consider it to be of low level, 24% consider it of medium level and 37% of high level. The administrative simplification proposal was designed based on three aspects: Diagnosis, Redesign and implementation, to improve municipal management by reducing time and cost for users, which will have a favorable impact on the process of creating public value. Finally, the recommendations and conclusions resulting from the analysis of the results and the objectives are raised.

Keywords: Administrative simplification, public value, Public Management

I. INTRODUCCIÓN

En los países de América Latina, las entidades públicas vienen desarrollando procesos de mejora en su gestión para enfrentar las crecientes demandas y preferencias de los ciudadanos, así lo evalúa la OCDE (2020), pues señala que dichos países han desplegado acciones para mejorar sus trámites y procedimientos administrativos. También, OCDE (2019), mediante su informe realizado en el Instituto del Seguro Social en México, expresa que las entidades del estado buscan mejorar su gestión y establece que los factores determinantes de la complejidad administrativa para los ciudadanos son el tiempo invertido para completar formularios o requisitos innecesarios y el tiempo de espera o largas colas para ser atendidos.

En ese contexto, Gobba (2020), identifica que el aumento del número de procedimientos crea un estado de confusión y complejidad en las organizaciones egipcias. Por ello, entre las principales acciones del gobierno para optimizar los recursos de sus instituciones, analiza la estrategia de Simplificación Administrativa como un medio para crear valor público, pues su adecuada aplicación promueve la transparencia y eficiencia para brindar servicios que mejoren las condiciones de vida de los ciudadanos. En la misma línea, Bueno (2019), examina el funcionamiento de las instituciones que producen servicios públicos en Europa y ha conceptualizado la simplificación administrativa como el proceso de eliminación de las barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento de los intereses generales de los ciudadanos.

Manifestando Medina, A., Nogueira, D. Hernández, A. y Comas, R. (2019), que las organizaciones tienen como objetivos esenciales y comunes, la mejora continua, la eliminación de defectos y reducción del tiempo para proveer productos y servicios eficientes a los ciudadanos. Para ello, es necesario entender donde ocurren las deficiencias en los procesos que merman la capacidad de las organizaciones, luego rediseñarlo de tal forma que el mismo pueda crear valor público para los ciudadanos. En esa medida, resulta relevante lo señalado por Moore (1995), quien afirma que el factor determinante para medir el valor público creado por el Estado es el grado en que se fortalece su capacidad de administración para atender demandas de la población. Expresando Yotawut (2018), en base a su estudio del

progreso, en la creación de valor público en entidades de Australia y Reino Unido, la trascendencia de implementar procesos para mejorar la gestión en las entidades públicas para garantizar la mejora de las funciones del trabajo público y la satisfacción de los ciudadanos, toda vez que representa herramienta útil y medio eficaz para la gestión basada en resultados. De otra parte, Brown, P., Cherney, L. & Warner, S., (2021) sostienen que la gestión del valor público surgió como respuesta a las limitaciones de la nueva gestión pública, para incorporar nociones de democracia y gestión transparente. Sin embargo, la disputa en torno a la expresión del valor público limita su capacidad para orientar el pensamiento y la práctica. En el contexto nacional, la reforma para la administración pública se inició en 1989, con la Ley de Simplificación Administrativa Ley N° 25035. En el año 2001, se promulgó la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444 que establece los lineamientos pertinentes para que la Administración Pública proteja el interés general y garantice los derechos de los ciudadanos. En el año 2002 se promulga la Ley Marco de Modernización de La Gestión del Estado, Ley N° 27658, que representa el esfuerzo por dotar de eficiencia a las entidades del Estado. En ese mismo esfuerzo, se promulga la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, que representa un avance importante en la definición de las funciones del gobierno nacional como rector de políticas públicas. También, establece los mecanismos de coordinación entre el gobierno nacional y los gobiernos regionales y locales. Para dicha articulación, según lo dispuesto por la Ley N.º 27658, se crea la Secretaría de Gestión Pública, como órgano rector y responsable de la coordinación y dirección del proceso de modernización de la gestión del Estado, para emitir normas y promover soluciones relacionadas a la simplificación administrativa que mejoren la atención hacia los ciudadanos.

Es importante resaltar que la presente investigación encuentra alineamiento con los objetivos de desarrollo sostenible, en específico con el objetivo 16: Paz, justicia e instituciones fuertes, pues busca promover el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles de gobierno.

En la presente investigación realizada en la Municipalidad distrital de Pitipo 2021, se han observado dificultades como: falta de diligencia de parte de los servidores y funcionarios para la atención de usuarios o ciudadanos, burocratización de la gestión, y limitados recursos humanos y económicos. Ello origina tiempos de

espera prolongados para resolver o finalizar las solicitudes o demandas, desconfianza de parte de los usuarios y en consecuencia limitada creación de valor público para los usuarios de los servicios que brinda dicha Municipalidad. Ante ello, surge la pregunta de investigación: ¿Cómo mejorar los procedimientos administrativos para generar valor público en los usuarios de los servicios de la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque, año 2021?

Así, la presente investigación se justifica teóricamente porque aborda el concepto de valor público mediante la revisión de diferentes artículos científicos e investigaciones realizadas en entidades públicas para medir lo que el ciudadano valora de los servicios recibidos como un criterio para medir el desempeño de las instituciones públicas. De otra parte, el presente estudio adquiere justificación metodológica se han elaborado instrumentos aplicados para registrar información como cuestionarios, guía de entrevista y guía de análisis documental. pues recoge un modelo conceptual que define un instrumento basado en las dimensiones para medir el valor público para los ciudadanos creado por las Entidades del estado en general. A partir de ello, Para la justificación práctica, sirve como instrumento o guía para los servidores o funcionarios públicos para fortalecer institucionalmente la Municipalidad distrital de Pitipo y demás entidades públicas, en el marco de Modernización del Estado y la Simplificación Administrativa como fuentes generadoras de valor público.

Para lograr ello, se plantea como objetivo principal: Elaboración de un Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque. Como objetivos específicos se plantean: (1) Diagnosticar la percepción de los usuarios acerca del valor público entregado por la Municipalidad de Pitipo, (2) Diagnosticar procedimientos administrativos, (3) Diseñar modelo de simplificación administrativa (4) Validación del modelo de simplificación administrativa para generar valor público. A partir de ello se genera la siguiente hipótesis: La implementación del modelo de simplificación administrativa incrementará la generación de valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto del proceso de innovación de las entidades en diferentes países, Mairal (2020), analiza experiencias de innovación en entidades públicas en el ámbito local español. Describe la situación problemática identificando los elementos claves que limitan las condiciones innovadoras en las entidades: falta de capacitación de los servidores, bajos niveles de coordinación y comunicación entre las áreas, falta de diligencia por parte de los servidores y funcionarios, entre otros. Para la metodología se realizó un análisis de fuentes documentales y cuantitativas. Se aplicó un cuestionario para medir indicadores de los principales factores de entrada, procesos y resultados del proceso de innovación en gobiernos locales de España. De los resultados obtenidos establece como motor de la eficacia y eficiencia de los servicios públicos la implementación de procesos de modernización a partir de la percepción de los ciudadanos para identificar y entender la capacidad de las propias entidades para generar un impacto positivo en la población. En ese proceso, la inclusión de las plataformas digitales para la creación de valor público brinda la base para un análisis sistemático de estas prácticas de rápido crecimiento en países de todo el mundo, según lo afirma Meijer, A., & Boon, W., (2021).

Así también lo expresan Vásquez, Heredia & Collazos (2020), quienes investigan la situación problemática para la titulación de posesiones informales en el pueblo joven Juan Pablo II de Chiclayo. Dicho estudio enfoca la creación de valor público a través de la formalización de la propiedad predial en la medida que agilizando los procedimientos para que los ciudadanos formalicen sus predios les permita contar con respaldo legal sobre la vivienda y a partir de ello pueda mejorar su calidad de vida y acceder a préstamos y programas sociales del Estado. A pesar de ello, la investigación determina limitaciones para realizar dicho procedimiento de forma ágil y eficiente entre ellos: la inadecuada infraestructura, limitado acceso a la tecnología, la exigencia de requisitos innecesarios y normatividad obsoleta que generan insatisfacción de los ciudadanos. En la metodología utilizada se aplicó entrevista a profundidad a ocho funcionarios responsables del proceso. También, se aplicó encuesta a una muestra de 213 ciudadanos del pueblo joven, para medir el nivel de satisfacción con el proceso de titulación de sus predios y que aspectos son

claves para la mejora de éste. Finalmente, plantean elaborar una propuesta que incluya la metodología de simplificación administrativa y se logró eliminar requisitos innecesarios, reducir el tiempo de espera para los ciudadanos permitiendo mejorar su calidad de vida. Con el mismo propósito, Silva & Delgado (2020) realizaron investigación para identificar las características clave de la simplificación administrativa en la gestión de las Universidades públicas en México. Su diseño fue descriptivo respecto a la variable simplificación administrativa. El enfoque fue cualitativo y la técnica utilizada fue el análisis documental que permitió conceptualizar dicha variable. Sus principales conclusiones sostienen que el nivel de simplificación administrativa es bajo en las entidades de estudio, debido a la carencia de herramientas tecnológicas y canales de atención. Por todo ello, proponen la implementación de un servicio web institucional para mejorar los servicios de información y ejecutar tramites de forma rápida.

En esa misma línea, Cueva (2019), desarrolla investigación en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de Lima Norte. Estudia la relación que existe entre la simplificación administrativa y la generación de valor público en dicho centro. Se desarrolla bajo un enfoque mixto, es decir, es una investigación cuantitativa y cualitativa; en tanto que, de una parte, recoge y analiza percepciones de la población usuaria del centro MAC respecto a su nivel de satisfacción (valor público) con respecto a los servicios que recibe. La medición consideró como resultado principal la calificación de los usuarios hacia la calidad de servicio en general brindado por dicha Entidad, obteniendo para ello que: el 16% lo considera muy bueno, 53% bueno, 28% regular, 2% malo y el otro 2% muy malo. De otra parte, analiza el proceso de simplificación administrativa a través del análisis documental, observación y entrevistas con expertos en la materia. Realiza diagnóstico de la situación mediante base teórica del Valor Público y aplica como herramienta la Cadena de Valor Público.

También se revisan los componentes de la satisfacción con la finalidad de determinar la conveniencia de aplicar simplificación administrativa como fuente generadora de valor público. Para ello se tomó en cuenta el marco normativo vigente y se aplicó encuesta a ciudadanos para conocer sus expectativas en la realización de trámites y servicios transaccionales ante las Entidades públicas. Así, se obtuvo como resultado que los ciudadanos demandan para sus trámites calidad en la atención, canales de atención virtual, ventanillas multipropósitos, atención

ágil, reducción de costos y capacitación del personal, evidenciando así la pertinencia de aplicar simplificación administrativa.

López, Olivera & Tinoco (2018), investigan la relación entre el Estado y los ciudadanos respecto al pago de tributos. Primero realizan diagnóstico del contexto actual para luego medir satisfacción en ellos al momento de realizar sus trámites. Se estudia satisfacción del cliente mediante herramienta Servqual. Los autores adaptan dicha herramienta para medir atributos de la relación entre estado-ciudadanos y determinar su grado de satisfacción. A partir de ello, los autores definen una ruta estratégica y metodológica para mejorar la gestión de dicha Entidad. Luego, a partir de la información obtenida en el Marco Teórico, establecen cinco factores que repercuten en la calidad: atención del personal, complejidad, accesibilidad, tiempo y equipamiento. Finalmente, miden dichos atributos a través de cuestionario de 16 preguntas con escala Likert, para calificar la satisfacción desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. Los resultados muestran que los atributos con mayor incidencia son la complejidad de la gestión y tiempo. Recomiendan simplificar los procesos de atención de reclamos mediante canales de comunicación presencial y virtual, reducir la burocracia de los trámites más demandados, mediante la dotación de mayores recursos a las áreas responsables de la simplificación administrativa.

Faulkner & Kaufman (2017), en su investigación describe las causas, efectos y enfoque del valor público. Afirma que, las entidades están desarrollando esfuerzos para mejorar los servicios brindados; sin embargo, existe poca claridad respecto a cómo medir el grado en que éstas generan valor público a sus beneficiarios. El estudio realiza revisión sistemática para resumir la medición del valor público, identificando, evaluando y reduciendo los procesos establecidos. A partir de ello, establece cuatro criterios fundamentales para medir el valor público: resultados, eficiencia, confianza y calidad de servicios.

Asca & Rodas (2017), en su estudio analiza, en la Municipalidad de San Isidro, la relación existente entre la simplificación de sus procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios de los servicios. La población estuvo integrada por los usuarios que realizan tramites en la Municipalidad de San Isidro y los servidores públicos vinculados a dichos procedimientos. La recolección de datos se realizaron través encuestas a partir de una escala tipo Likert. Se analizaron dos variables: Simplificación administrativa y Satisfacción. Para la variable de Simplificación

administrativa consideraron las dimensiones de costos de los procedimientos, tiempo de atención y procedimiento administrativo. Para tal efecto obtuvieron como resultado que de los encuestados el 75% señalan que respecto al tiempo de atención su nivel es medio; ello demuestra que dicha dimensión se encuentra en proceso de mejora y origina insatisfacción en los usuarios tienen que realizar largas colas para poder ser atendidos y en muchas ocasiones no encuentran solución o atención adecuada a sus requerimientos. Finalmente, respecto a los procedimientos administrativos, el 60% manifiesta que es de nivel medio; 30% que es de nivel alto y un 10% que es bajo. Recomiendan difundir el flujograma del trámite y el establecimiento de requisitos, tiempo, procedimientos y demás aspectos necesarios en el Texto único de procedimientos administrativos TUPA de la Entidad.

La presente investigación aborda las variables de Simplificación administrativa y Valor público. En primer orden, se estudiará la Simplificación Administrativa desde su marco normativo, marco conceptual y marco metodológico. Respecto al marco normativo, la Simplificación administrativa representa una acción central para dirigir y mejorar los servicios que brindan las entidades públicas. Para ello, deberán hacer uso adecuado de la normatividad y guías metodológicas. En 1989, se emite Ley N.º 25035, que delinea la Simplificación Administrativa y establece cuatro principios: presunción de veracidad, desconcentración de los procedimientos, eliminación de exigencias y formalismos, y participación ciudadana. En 1991, se promulgó el Decreto Legislativo N.º 757 y crea el Texto Único de Procedimientos Administrativos para establecer que a los usuarios no se requerirá información o pago no consignado en dicho instrumento. Luego se promulga la Ley No 27444, marco para el Procedimiento Administrativo General, en el año 2001. Determina que los trámites deberán ser sencillos, sin complejidades, alineados a los objetivos planteados en la Entidad.

Para Maravi (2017), la Ley del Procedimiento Administrativo funciona como el marco unificador y regulador de los procedimientos administrativos, de manera que resultaba necesario su diseño como estándar mínimo para promover la simplificación administrativa. Luego, se promulga la Ley del Silencio Administrativo, Ley N.º 29060 y su Reglamento, Decreto Supremo N.º 079-2007-PCM. Dicha Ley se emite para garantizar la respuesta oportuna por parte de la Administración Pública a las solicitudes de los ciudadanos.

En el año 2007, se emite la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N.º 29158, que señala los principios de servicio a la ciudadanía y crea el Sistema administrativo de Modernización del Estado, y como subsistema la simplificación administrativa, siendo la Secretaría de Gestión Pública, su ente rector.

La Simplificación administrativa forma parte del proceso de Modernización del Estado (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM), en tanto que el tercer pilar de dicha modernización es “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional”. Dicho pilar busca eliminar barreras o costos innecesarios para el usuario, a partir de una adecuada gestión de recursos públicos. En relación con su marco conceptual, Alguacil (2014) afirma que la simplificación administrativa está referida a todas las acciones que se ejecutan para reducir la cantidad de procedimientos administrativos existentes. Se desarrollan en tres categorías: simplificación normativa, simplificación orgánica para optimizar los recursos y simplificación procedimental para reducir el número de trámites. Para Muñoz (2011), en su investigación conceptualiza la simplificación administrativa como una metodología ágil para eliminar actividades que no agregan valor o costos para los ciudadanos. Dichas barreras y costos impactan de manera negativa en el funcionamiento de la administración pública.

Castillo, Gutiérrez & Stumpo (2007), en su investigación: desarrollan un marco conceptual y metodológico para enfrentar procesos de simplificación administrativa a nivel municipal y nacional, basados en las mejores prácticas internacionales en simplificación administrativa. Afirman que la simplificación administrativa no es simplemente reducción de trámites, implica una transformación cultural en las Entidades. Busca garantizar el compromiso de los involucrados, sobre todo la Alta Dirección, en reducir las barreras que regulan tales procesos. Su aplicación no implica mayores riesgos, sin embargo, genera alto impacto social y económico. Para Poel, k., (2014), sostiene que reducir las cargas administrativas generan un impacto en el crecimiento económico de la población en tanto que logran reducir la cantidad de procedimientos y el tiempo necesario para completarlos.

De igual forma Cordova-Novion, C., (2004) evalúa los esfuerzos del gobierno de Bélgica para luchar contra las tendencias de disminución relativa de la calidad mediante la simplificación de los procedimientos administrativos y reglamentarios que repercuten en los ciudadanos y las empresas sector; también propone de ir más allá de la simplificación hacia reformas más profundas de su sistema de

reglamentación para desarrollar capacidades para la calidad regulatoria. La importancia de la regulación o sistema normativo, según Matei., A., (2015), ha desarrollado nuevos desafíos para las instituciones públicas en los estados miembros de la Unión europea. Sostiene que se debe analizar los procesos de simplificación administrativa emprendidos como resultado de la implementación de la gestión pública adaptativa en las inversiones públicas, el gasto público, la contratación pública, la política fiscal, el nivel de burocratización y el apoyo al desarrollo empresarial para lograr reducir la carga administrativa.

A través del Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM, se define la simplificación administrativa como una metodología útil para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites en la administración pública. Para el marco metodológico, se toma como modelo el planteado en el Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM, creada para optimizar los procedimientos administrativos y servicios que ofrecen las Entidades. Para ello, se plantean las siguientes etapas: (i) Preparatoria, (ii) Diagnóstico, (iii) Rediseño, (iv) Implementación. Luego de su implementación proponen otras dos etapas: Seguimiento y Evaluación; y Mejoramiento continuo y sostenibilidad.

La etapa preparatoria, cuya finalidad es planificar el proceso. Sirve para definir su alcance, identificar qué áreas se verán involucradas. Identificar los procedimientos priorizados que serán y asignar las responsabilidades de los actores. Se han precisado acciones a seguir: en primer orden, se conformará el equipo que llevará a cabo dicho proceso, Luego, la capacitación y sensibilización al equipo conformado. Realizadas estas acciones se prosigue a seleccionar los procedimientos más importantes tomando como referencia el mapeo de ellos.

La Etapa de diagnóstico: establece los mecanismos para conocer las deficiencias que presentan los procedimientos que ejecuta la Entidad desde su marco legal, tiempo, costos, infraestructura y otros factores importantes identificados mediante la caracterización de los procedimientos. Ello se realiza a través de las siguientes herramientas: i) Recorrido físico, ii) construcción de la tabla ASME-VM, iii) diagrama de bloques. En esta etapa también se realiza diagnóstico de infraestructura y equipamiento. De la misma manera, se analiza el costo de los procedimientos a partir de la caracterización realizada en la etapa anterior.

La etapa de rediseño; aquí se desarrollará la propuesta de mejora de los procedimientos, se busca dotarlos de menor cantidad de pasos, requisitos y costos. El rediseño debe articularse con los objetivos de la Entidad de tal forma que coadyuven a la generación de valor público. Se deberá involucrar a los responsables del proceso para garantizar la mejora. Se deberán seguir los siguientes pasos: (1) Analizar el procedimiento administrativo, (2) Rediseño, (3) Modificación o creación de la norma correspondiente, (4) Mejora de equipamiento e infraestructura, (5) Costeo nuevo.

La Etapa de implementación; realizadas las etapas anteriores y rediseñados los procedimientos, en esta etapa se aplican las medidas diseñadas para mejorar los procedimientos siempre en el marco de la creación de valor público para los ciudadanos. Para tal efecto, ello se realiza capacitación y sensibilización de los actores involucrados. También se debe diseñar o crear el marco legal necesario para respaldar y garantizar la correcta ejecución de las mejoras. De corresponder, se ejecutarán las mejoras para el acondicionamiento de las instalaciones y equipos, según lo estipulado en el análisis de la etapa previa. Finalmente, la Entidad deberá difundir de forma didáctica las mejoras de los procedimientos administrativos priorizados para impulsar la mejora y sensibilizar a los involucrados.

Asimismo, se analiza el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” aprobado por Resolución Ministerial No 186- 2015-PCM, que representa el marco normativo para mejorar la atención a los ciudadanos y la creación de valor público. Sostiene que las aristas más importantes para la atención de calidad son: (a) Estrategia y organización: a partir de este eje se busca fortalecer la calidad vinculando el accionar de la Entidad a los documentos de gestión, para garantizar coherencia entre los objetivos y las estrategias, (b) Conocimiento de la ciudadanía: se refiere a tomar conocimiento de las necesidades de los ciudadanos y a partir de ello implementar medidas de mejora y promover espacios adecuados para la atención de los usuarios, (c) Accesibilidad y canales de atención: aquí se abordan las modalidades de atención a la ciudadanía en su contacto con la entidad. Estos son: canal virtual, presencial, telefónico entre otros, (d) Infraestructura: referido a los factores vinculados a las características físicas de espacios en donde se atienden a los ciudadanos, (e) Proceso de atención: en este factor se consideran a los protocolos de atención a los ciudadanos cuando realizan sus trámites o solicitudes de servicios públicos.

Asimismo, está referido al trato que brindan los servidores y funcionarios públicos y el tiempo que deben esperar para resolver sus solicitudes, (f) Personal de atención: referido a las características y competencias del personal que tiene a cargo la creación de valor, (g) Transparencia y acceso a la información: referido a las políticas de acceso a la información que ejecuta la Entidad en el marco de la Ley de transparencia que debe regir los procedimientos administrativos y servicios prestados, (h) Medición de la gestión: referidos a la acción permanente del estado para retroalimentar el proceso de la ejecución del proceso de atención, es decir recoger las sugerencias y quejas de los ciudadanos para plantear a partir de ello las mejoras, (i) Sugerencias y reclamo, mecanismos utilizados para atender quejas de los ciudadanos.

De otra parte, la noción inicial de Valor Público fue introducida por Mark H. Moore (1995), quien afirma que por su naturaleza está asociado con la satisfacción del usuario, en la medida que, el valor se encontraba en la percepción que éstos tienen en relación con sus deseos y demandas. Por ello, considera que las Entidades que desplieguen esfuerzos para organizar y gestionar sus recursos, se corresponden con la creación de valor público para sus usuarios. Moreno, (2009), considera dos aspectos relevantes; el primero relacionado al marco normativo que establece el Estado, el segundo, con alcanzar la satisfacción de los ciudadanos al hacer uso de los servicios públicos.

Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002), en su artículo científico "Creating Public Value", conceptualiza el valor público como un criterio aproximado para evaluar el progreso de las políticas y gestión pública, gestionar los recursos y seleccionar entrega de servicios de calidad. También afirma que el valor público es el valor creado por las instituciones públicas mediante la provisión de servicios, leyes y otras acciones". Otra aproximación del concepto de valor público es el establecido por O'Flynn, J. (2007), el valor público es una estructura multidimensional creada a través de la gestión de procesos y procedimientos que se centra en las preferencias ciudadanas para garantizar equidad y confianza. En esa misma línea, Blaug (2006), definen valor público como aquello que el "público valora", haciendo énfasis en la necesidad de recoger intereses, expectativas y demandas de los ciudadanos para diseñar sus políticas y acciones.

También, Alford., John., (2008) concluye que el mejor enfoque de gestión a adoptar depende de las circunstancias, como el valor que se produce, el contexto o la naturaleza de la tarea. Para Bryson, J., Crosby, B., Bloomberg, L., (2014), ha surgido una nueva tendencia de administración pública más allá de la eficiencia y eficacia, vinculada a la obtención de impactos positivos en la sociedad como respuesta a los desafíos de un mundo multisectorial y tiene como garante de los valores públicos a las mismas entidades públicas. Sin perjuicio de ello, Moore (2013), fue quien introdujo dos instrumentos de apoyo a los servidores públicos para definir y gestionar el valor en las organizaciones. El primero, la Cadena de Valor Público, establece la guía o el proceso de actuación de los servidores públicos, a partir de sus recursos, para proveer bienes y servicios de calidad. El segundo, el Triángulo Estratégico, herramienta que les sirve para ayudar a desarrollar propuestas de valor sólidas. En esa definición, se entiende que la Cadena de Valor público es un modelo organizador de los métodos que se utilizan en el sector público para generar valor. Contempla cinco factores críticos en la producción de políticas públicas: la Planificación Estratégica, la Planificación Operativa, la Planificación Presupuestaria, el Monitoreo y la Evaluación. Es decir, las entidades públicas producen bienes y servicios para modificar aspectos sociales en su población, identificados en la generación de políticas públicas. Así mismo, los resultados e impactos producidos son el resultado de la Planificación Estratégica de Alta Dirección. La Planificación Operativa está referida a las acciones que la Entidad realiza para transformar los insumos en los productos requeridos por la política planteada. En la Formulación Presupuestaria se trata de garantizar la asignación adecuada de los recursos para su implementación.

El Triángulo Estratégico de Moore, nos detalla la interdependencia de los tres aspectos para la generación de valor público. A partir de la Gestión política se generan los insumos para que la organización, a través de su Gestión operativa y organizacional, pueda producir bienes y servicios para la población. A partir de los resultados obtenidos en ella se pueda generar valor público. Sin perjuicio de ello, Mendel & Brudney (2014), afirma que aún falta claridad para medir el grado en que una organización crea valor público.

También, Echebarría y Mendoza (2002) señalan tres dificultades para medir valor público: i) que los bienes o servicios no tengan un precio. ii) diferenciar bienes,

servicios y resultados e impacto, iii) relación entre productos y resultado/impacto, sobre la cual a menudo no existe certeza sobre si realmente funciona la relación causal entre productos y resultados (efectos). Por ello, luego del trabajo desarrollado por Moore en Estados Unidos, el concepto también se desarrolla en el Reino Unido. Así, Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002), sostienen que los aspectos claves para medir el valor público son: servicios, impactos y confianza.

Valor público por los servicios; referido a la provisión de servicios de calidad para satisfacer las demandas de los ciudadanos. Es importante señalar que la satisfacción del ciudadano es crítica para el valor público; para ello los autores consideran factores determinantes de satisfacción: Servicio al cliente, Información y Elección. De otra parte, Twizeyimana, J., Andersson, A (2019), analiza tres dimensiones generales superpuestas para mejorar la creación de valor público: los servicios públicos, gestión administrativa y valor social. Sin embargo, afirma que, de dichas dimensiones, la mejora de los servicios públicos incide en las otras dimensiones.

Valor público por los impactos; como educación, salud, seguridad ciudadana, hambre cero, entre otros. Las Entidades públicas, a través de múltiples procesos y normas, busca enfocar su atención en los resultados, sin embargo; determinar el impacto no es tarea sencilla. Para ello las políticas públicas deberán trascender a la medición de programas específicos que garanticen la mejora continua y sostenible. Al respecto, Moore (2003), afirma que es difícil determinar el valor a través del impacto, ello puede originar formas controvertidas de evaluación.

Valor público por la confianza y la legitimidad; la confianza es el centro de la relación entre los ciudadanos y el gobierno. Moore (2013) afirma que: “En estos casos, incluso si se cumplen los objetivos formales de servicios y resultados, la falta de confianza destruirá efectivamente el valor público”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación aplica enfoque cuantitativo. Para Hernández (2018), el enfoque cuantitativo implica la utilización y recojo de información respecto al análisis y descripción de los procedimientos administrativos priorizados y diseñar el camino para simplificar la gestión.

También el estudio es no experimental pues analiza y observa los fenómenos tal cual ocurren en su contexto natural. Es transversal en tanto que la información o datos se recogen en un solo momento o única vez.

El presente estudio utiliza un diseño descriptivo propositivo. Es descriptivo en tanto que busca ampliar y definir la mejor propuesta para incrementar la creación de valor público para los usuarios de los servicios de la Entidad en estudio. Asimismo, busca describir las limitaciones y atributos que presentan los procedimientos que ejecuta la Entidad desde su marco legal, tiempo, costos, infraestructura y otros factores importantes. Según Hernández & Fernández (2014), es descriptivo pues brinda informes relacionados a los fenómenos actuales en la Entidad y su finalidad es determinar características o propiedades relevantes de la situación tal cual existe en el momento de la observación o proceso de investigación.

Es propositivo puesto que se concentra en diseñar pasos para alcanzar las metas propuestas por lo que se requiere de un diagnóstico previo. (Jiménez & Carreras, 2002).

Siendo el estudio descriptivo propositivo se grafica es la siguiente:



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación

D= Diagnóstico

P= Propuesta

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa

Se define la simplificación administrativa como “una metodología útil para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites en la administración pública. No obstante, la simplificación administrativa no se limita solamente a la mejora de éstos, sino que abarca además todos los aspectos vinculados al desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en las entidades, a través del Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM”.

Variable 2: Valor público

Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002), afirman que: “El valor público se refiere al valor creado por el gobierno a través de los servicios, la regulación de leyes y otras acciones; se expresa a través del valor creado por los servicios, resultados o impactos y confianza y legitimidad.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La unidad de análisis será un usuario que realiza gestiones o trámites administrativos en la Municipalidad distrital de Pitipo, siendo la población: Todos los usuarios que realizan sus gestiones o trámites administrativos en dicha institución. Para este caso concreto se tomará el promedio (268) de atenciones generadas durante los tres últimos meses del 2021 en tal Entidad.

Tabla 1: Cálculo de la población

MES	CANTIDAD DE REGISTROS
FEBRERO	283
MARZO	217
ABRIL	304
PROMEDIO: 268 registros	

Muestra de usuarios

Se determinó la muestra de 123 usuarios, según lo detallado en el Anexo 3 de la presente investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se realizó la técnica de la encuesta. Según Alvira (2011), la encuesta recoge datos de la población ya sea verbal o escrito mediante un formulario de preguntas estructuradas. El instrumento será Cuestionario de preguntas que permitan medir las dimensiones del valor público.

Para el desarrollo del modelo o propuesta se utilizó la técnica de la Entrevista para recopilación de información mediante contacto directo o vía zoom con los jefes de área o responsables de los procedimientos más importantes de la Entidad. Para ello se utilizó instrumento Guía de entrevista estructurada en preguntas por cada fase de diagnóstico de los procedimientos. Asimismo, para abordar el marco normativo, como parte del modelo a diseñar, se utilizó la técnica de Análisis documental para identificar la normativa y requisitos bajo las cuales se realizan los procedimientos administrativos. Para ello se utilizó instrumento Ficha de análisis documental.

En relación con la validez de los instrumentos, todos fueron validados mediante juicio de expertos. Al respecto, Hernández & Fernández (2014), indican que la validez está referida al grado que un instrumento mide realmente la variable a medir. Asimismo, puede obtener tipos de evidencia distintas y vinculadas al contenido y constructo.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante recolección de datos en una población piloto de participantes similares a la población final. Para medir la confiabilidad se aplicará el método de alfa de Cronbach. Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el resultado se muestra en el Anexo 4: Confiabilidad del cuestionario

3.5. Procedimientos

En primer orden se realizó revisión de investigaciones científicas, bibliográfica en repositorios de revistas indexadas y tesis. A partir de ello, se ha construido la introducción, antecedentes y marco teórico como base para generar una visión clara y académica de la investigación.

Luego se solicitará la autorización a la Alcaldía para recolectar los datos a través de los instrumentos diseñados. Finalmente se realizó análisis de la información recopilada para organizarla y presentarla en función a los objetivos planteados en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos del presente estudio se generó una base de datos en Excel y SPSS, obtenida mediante la aplicación de los instrumentos diseñados. Luego, la información recolectada se organizará en una hoja de Excel, con el fin de establecer los niveles o las escalas valorativas para mostrar resultados claros y entendibles. Luego, se generaron las tablas y figuras por cada dimensión y variable con sus frecuencias y porcentajes correspondientes que nos permitieron conocer y analizar en qué nivel se encuentra la variable valor público.

De otra parte, también se procederá a organizar la información obtenida a través de las entrevistas respecto al diagnóstico de los principales procedimientos realizados por la Entidad hacia los usuarios. Luego se analizarán los requisitos y la normativa bajo las cuales se realiza el procedimiento administrativo a través de la ficha de análisis documental diseñada para la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación, comparte los siguientes aspectos éticos:

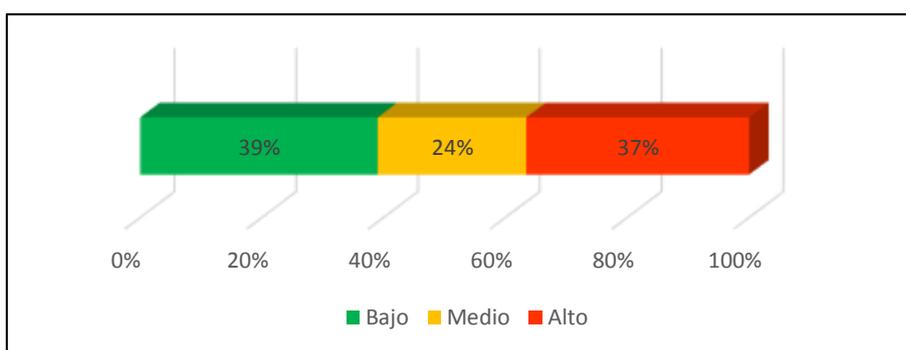
Confidencialidad: la información recopilada será utilizada para fines del presente estudio. Respeto; factor relevante para realizar la investigación en tanto que se brindó un trato adecuado e íntegro a los individuos como agentes autónomos e importantes.

Consentimiento informado, según González, A., M (2002), es asegurar que los usuarios participen en el estudio sólo cuando éste sea acorde con sus valores e intereses. Asimismo, su participación deberá ser voluntaria y con conocimiento pleno para decidir por sí mismos, es decir el consentimiento informado se sustenta en el respeto a las personas y a sus elecciones.

IV. RESULTADOS

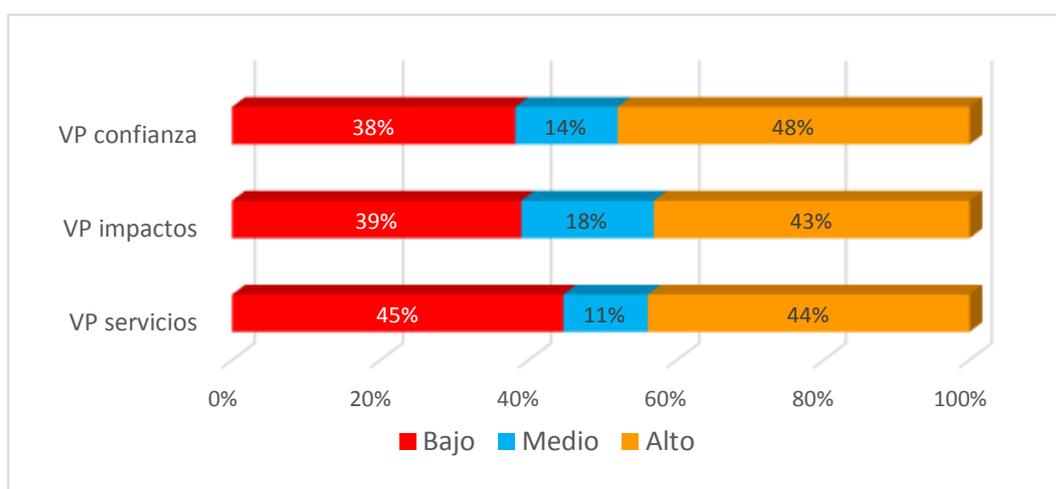
En la recopilación de los datos correspondientes, se aplicó un cuestionario relacionado a la variable valor público y sus respectivas dimensiones en las tablas y figuras estadísticas siguientes:

Figura 1: *Percepción de los usuarios respecto al nivel de Valor Público*



El análisis de las respuestas de los usuarios mostradas en la Figura 1, respecto a la percepción sobre el nivel de Valor público recibido en el proceso de atención de sus trámites o solicitudes, nos permite apreciar que sólo el 37% lo considera en un nivel Alto. De otra parte, nos indica que existe un mayor número de usuarios que perciben el nivel de valor público recibido como Bajo (39%) y Medio (24%).

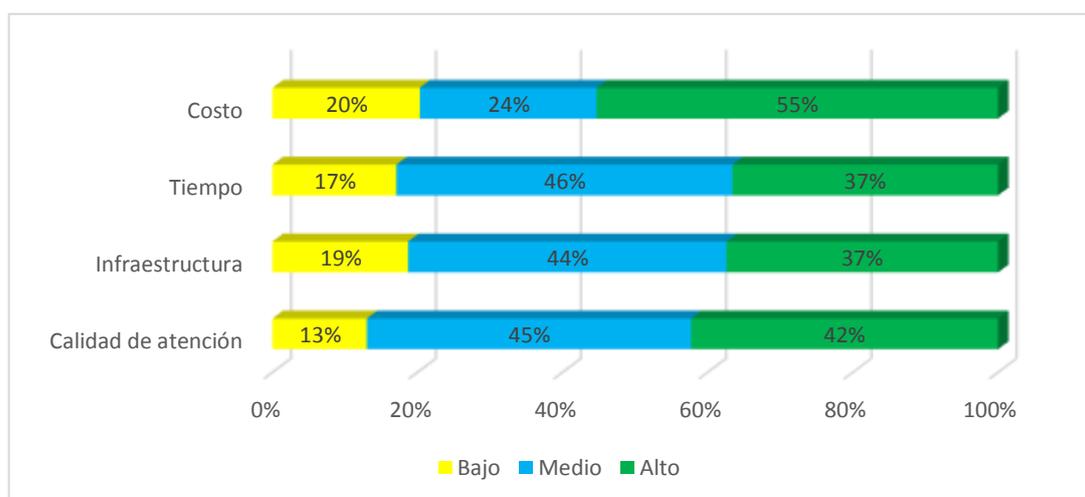
Figura 2: *Percepción respecto al nivel del Valor Público por dimensión*



La Figura 2 nos muestra la percepción de los usuarios referida al valor público recibido por cada dimensión establecida para dicha variable. Así, apreciamos que

para la dimensión Valor Público creado por la confianza el 48% lo considera de nivel Alto, el 14% de nivel Medio y el 38% de nivel Bajo. Para la dimensión Valor Público creado por los impactos el 43% lo considera de nivel Alto, el 18% de nivel Medio y el 39% de nivel Bajo. Finalmente, para la dimensión Valor Público creado por los servicios el 44% lo considera de nivel Alto, el 11% de nivel Medio y el 45% de nivel Bajo. También se puede analizar que la dimensión de Valor Público creado por la confianza tiene una mejor percepción de los ciudadanos.

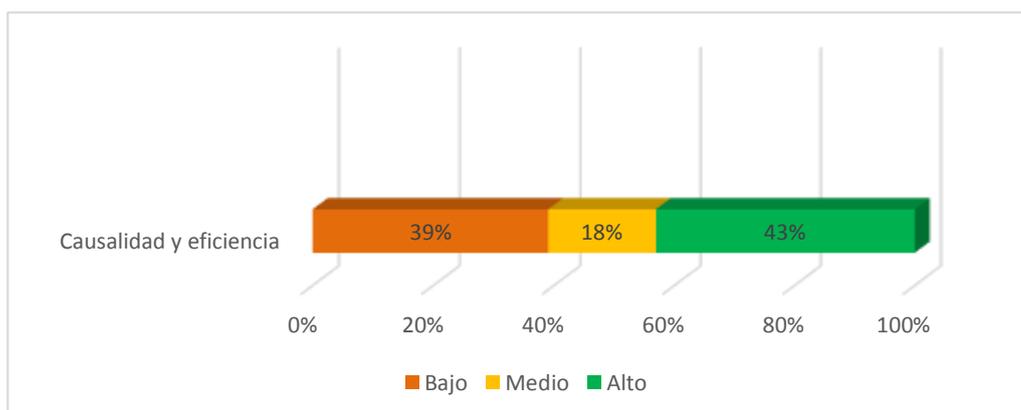
Figura 3: *Percepción de los usuarios (VP creado por los servicios)*



La Figura 3 respecto a la percepción de los usuarios referida al Valor Público por creado por los servicios, según indicadores, apreciamos que para el indicador Costo el 55% lo considera de nivel Alto, el 24% de nivel Medio y el 20% de nivel Bajo, recibiendo la mejor percepción entre los demás indicadores en tanto que los usuarios consideran que los costos de transacción de sus trámites son los adecuados y la información brindada en ese indicador es clara. En segundo orden, apreciamos que para el indicador Calidad de atención el 42% lo considera de nivel Alto, el 45% de nivel Medio y el 13% de nivel Bajo.

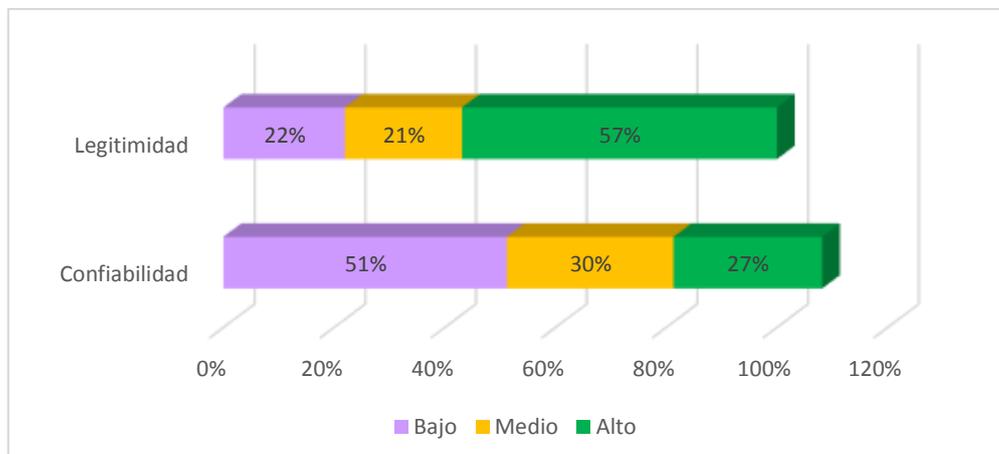
Para el indicador Infraestructura el 37% lo considera de nivel Alto, el 44% de nivel Medio y el 19% de nivel Bajo. Finalmente, para el indicador Tiempo se obtienen los resultados más bajos, con el 17% que lo considera de nivel Bajo, el 46% de nivel Medio y el 37% de nivel Alto.

Figura 4: *Percepción de los usuarios (VP creado por los impactos)*



Respecto a la percepción de los usuarios referida al Valor Público creado por los impactos, según indicador Causalidad y eficiencia, en la Figura 4 apreciamos que el 43% lo considera de nivel Alto, el 18% de nivel Medio y el 39% de nivel Bajo, en tanto que los usuarios consideran que la Entidad no resuelve de manera eficiente sus trámites o solicitudes.

Figura 5: *Percepción de los usuarios (VP por la confianza y legitimidad)*



En la Figura 5 apreciamos que, respecto a la percepción de los usuarios referida al Valor Público creado por la confianza y legitimidad, según indicador Confiabilidad solo el 27% lo considera de nivel Alto, el 30% de nivel Medio y el 51% de nivel Bajo, en tanto que los usuarios perciben niveles bajos de capacidad y transparencia de los servidores y funcionarios públicos la Entidad.

Para el indicador de legitimidad el 57% lo considera de nivel Alto, el 21% de nivel Medio y el 22% de nivel Bajo.

Respecto a las entrevistas

La opinión de los entrevistados sobre los procedimientos administrativos, todos ellos coinciden que los principales trámites realizados ante la Entidad son: licencias de funcionamiento, pago de tributos, solicitud para clasificación socioeconómica, pago a proveedores. En relación con las áreas involucradas en dichos procedimientos se consideran a los órganos de línea: Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural, gerencia de servicios comunales, gerencia de desarrollo económico y local y la gerencia de desarrollo e inclusión social. También consideran a la Unidad de abastecimiento y control patrimonial y el órgano de apoyo Gerencia de planificación y presupuesto. La gerencia que articula las distintas áreas viene a ser la Gerencia Municipal, en su rol articulador y de aprobación de los trámites administrativos.

Para la caracterización de los procedimientos se realizó recorrido físico de los mismos mediante el cual se determinó: en qué oficina o área se inicia el procedimiento; dónde y cuándo termina; el tiempo ha pasado desde que se inició hasta ser atendido, los requisitos necesarios para el trámite o procedimiento, cuál es el marco legal que establece dichos requisitos, qué recursos, equipos u otros se emplean para atender este procedimiento o trámite.

Respecto al equipamiento e infraestructura de la Entidad, los entrevistados señalan que existe un área destinada exclusivamente para atención o recepción de trámites y solicitudes de los ciudadanos. Dicho servidor también orienta a los ciudadanos para que puedan realizar sus trámites y guiarlos al interior de la entidad según señalización de sus oficinas.

No se entregan folletos informativos para orientar a la ciudadanía sobre los requisitos, costos, formatos y plazos del procedimiento, solo se realiza de manera verbal. Sostienen que no cuentan con TUPA actualizado y otros documentos de gestión para el desarrollo de sus funciones lo que origina que no exista una ruta clara respecto a los pasos que deberían seguir los ciudadanos para lograr ser atendidos de manera eficiente.

Tampoco cuentan con mobiliario que le permite realizar su trabajo adecuadamente y vienen exigiendo implementación de un sistema automatizado de procedimiento documentario para garantizar la atención organizada y oportuna de los usuarios, pues es común que las solicitudes o requerimientos de pago se declaren como extraviados, ello debido a que en el recorrido interno de las solicitudes no existen mecanismos de control para garantizar la trazabilidad de los documentos, bienes u otros. Las oficinas si cuentan con acceso a internet; sin embargo, la ciudadanía puede consultar el avance de su procedimiento a través de internet.

Expresan que existe precio establecido para el procedimiento o expedición del derecho solicitado, no obstante, dichos precios no se encuentran actualizados y muchas veces en el recorrido de los trámites cada gerencia adopta criterios discrepantes unos a otros en relación con el precio que demanda tal solicitud. Ello es uno de los factores que genera más quejas y reclamos de los ciudadanos pues entienden que el precio establecido no ha sido calculado en base a algún criterio o marco normativo.

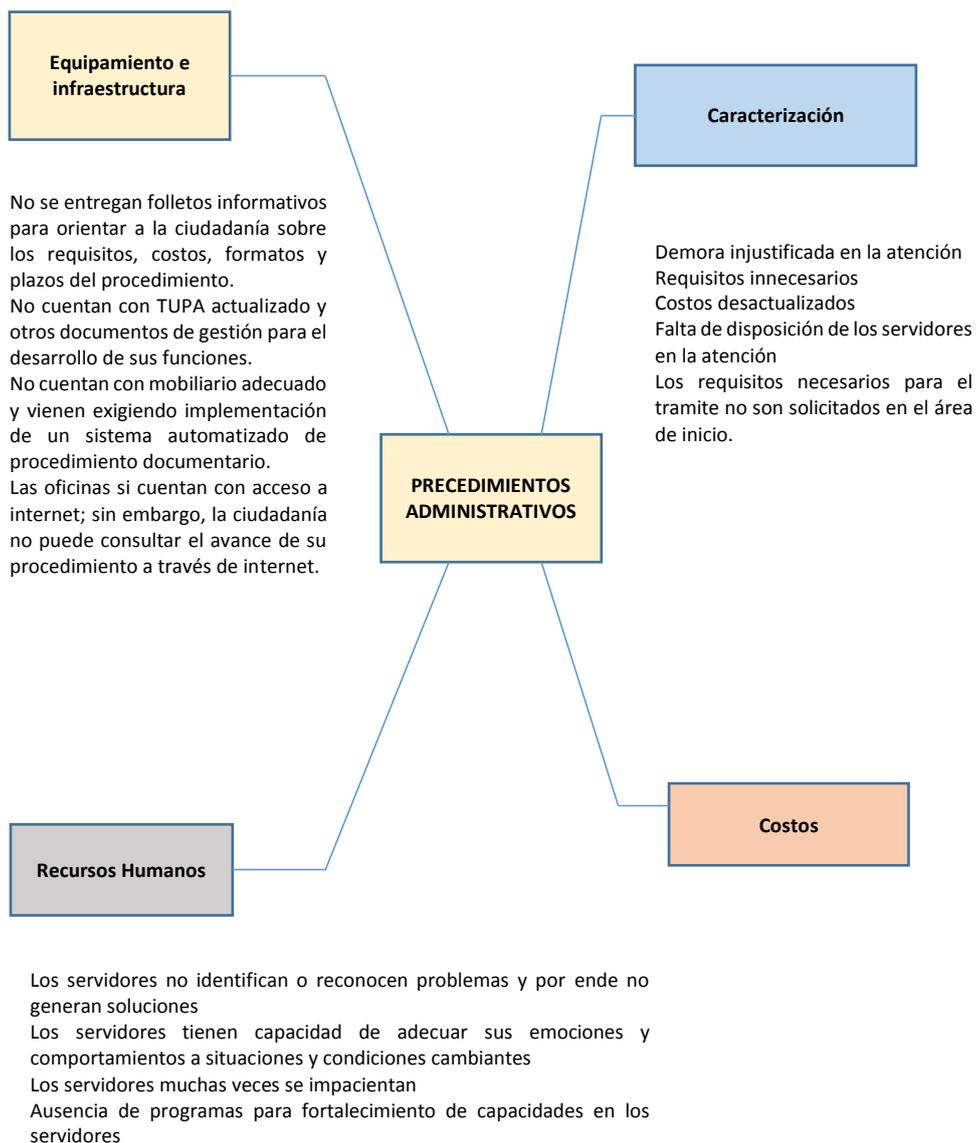
En relación con el recurso humano, cuya finalidad ha sido conocer las capacidades del personal involucrado en el procedimiento a simplificar, se evidenció que los servidores no cuentan con las habilidades necesarias para reconocer, definir problemas y generar soluciones debido a una falta de cultura de capacitación y fortalecimiento de capacidades. Afirman que la Gerencia Municipal no promueve la capacitación de los servidores de la Municipalidad. Afirman también, que en algunos casos los servidores no han demostrado capacidad de adecuar sus emociones y comportamiento a situaciones y condiciones de estrés debido a las exigencias de los usuarios, derivando ello en situaciones conflictivas entre servidores y pobladores.

Respecto de la Guía de análisis documental

Se aplicó guía de análisis documental para identificar si existen dispositivos legales que norman los procedimientos administrativos de la Entidad. Al respecto los resultados evidencian que sólo existe aprobado un Texto único de procedimientos administrativos del año 2017, sin actualizar a la fecha, ello origina confusión entre los servidores. Asimismo, se identificaron Directivas No 013-2021-MDP, Directivas

No 014-2021-MDP, Directivas No 016-2021-MDP, Directivas No 018-2021-MDP, Directivas No 020-2021-MDP, Directivas No 023-2021-MDP, Directivas No 024-2021-MDP, que aprueban procesos de adquisiciones y compras directas en la Entidad, sin embargo, tampoco se encuentran aprobadas mediante Resolución de Alcaldía, de Gerencia o del órgano que haga sus veces.

Figura 6: Resultado de entrevistas



V. DISCUSIÓN

La gestión pública en tiempos actuales necesita una administración ágil y con capacidad para manejar los recursos públicos con eficiencia y sin corrupción. Por ello, las entidades públicas buscan utilizar las mejores herramientas de gestión para garantizar que los resultados que obtengan sean los que los ciudadanos esperan y valoran. En ese sentido, la presente investigación busca medir el nivel del valor público creado por la Municipalidad de Pítipo y a partir de ello establecer un modelo o herramientas que permitan incrementarlo.

Los resultados del presente estudio se obtuvieron mediante entrevistas, análisis documental y encuestas que fueron sometidas al juicio de tres expertos en el tema quienes plantearon observaciones y recomendaciones para mejorar la investigación desde una perspectiva empírica, ello con la finalidad de obtener resultados más precisos. La metodología utilizada es aplicable a toda Entidad pública en tanto que las herramientas e instrumentos utilizados cumplen la función de recopilar la información necesaria y detallada sobre las variables de estudio.

La investigación nos permitió conocer la opinión de los usuarios de los servicios de la Municipalidad de Pítipo respecto al valor público percibido. Sin embargo, dentro de las limitaciones existentes en el desarrollo del estudio, se cita en este punto la dificultad para familiarizar a los usuarios con el término y concepto de valor público para que a partir de ello pueden brindar sus percepciones. Para ello, en coincidencia con López, Olivera & Tinoco (2018), enfocamos la relación entre el Estado y los ciudadanos como la interacción entre ellos al momento de realizar sus trámites, para superarlo enfocamos el concepto desde la forma más común de medir el valor público creado por las entidades: satisfacción de sus ciudadanos cuando realizan trámites, solicitudes o consultas. De otra parte, los citados autores, estudian satisfacción del usuario mediante herramienta Servqual adaptada para abordar cualidades de la relación entre estado y ciudadanos. En este punto, no podemos garantizar la idoneidad de herramienta Servqual para medir valor público en una Entidad del Estado, pues aquella está orientada a medir factores claves de la calidad del servicio en función a: capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, seguridad y fiabilidad.

Por ello, no se aplicó dicho instrumento en la presente investigación, pues se pretendía medir percepción referida al valor público y no solo a medir satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por el Servicio de Administración Tributaria de Lima; pues en concordancia con la teoría planteada por Moore (1995), el rol de la gestión pública en la actualidad es crear valor público para los ciudadanos y su efecto o trascendencia es la satisfacción de estos.

Los resultados determinan que, la opinión del usuario respecto al Valor público percibido en el proceso de atención de sus trámites o solicitudes, sólo el 37% lo considera en un nivel Alto. De otra parte, nos indica que existe un mayor número de usuarios que perciben el nivel de valor público recibido como Bajo (39%) y Medio (24%). En líneas generales, este resultado muestra que los usuarios, luego de haber “transitado” en la Municipalidad de Pítipo buscando resolver sus demandas e inquietudes, han generado una percepción poco favorable. Estos resultados no son similares a los planteados por Cueva (2019), pues tal investigación se desarrolló en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC). La medición consideró como resultado principal la calificación favorable y muy favorable de los usuarios hacia la calidad de servicio en general brindado por dicha Entidad, obteniendo para ello que: el 16% lo considera muy bueno, 53% bueno, 28% regular, 2% malo y el otro 2% muy malo. Asimismo, la estrategia MAC surge para atender las demandas de los ciudadanos de manera eficiente a través de múltiples canales de atención para reducir costos y tiempo; ello promueve la creación de valor público a diferencia de la Municipalidad de Pitipo cuya gestión no se encuentra orientada a crear valor para los ciudadanos, sino al cumplimiento de metas presupuestales e indicadores de gasto público, tal como lo expresaron los servidores entrevistados. Adicionalmente, destacamos que ambos estudios se enfocaron en analizar la simplificación administrativa como fuente generadora de valor público, considerando para ello que, en la medida que reducir las cargas administrativas y destrabar los procedimientos para realizarlos de manera ágil genera condiciones que permiten obtener resultados positivos en los ciudadanos (valor público).

Para medir la creación de valor público en la Municipalidad de Pitipo, se abordaron las dimensiones e indicadores planteados por Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). Sin embargo, otra clara dificultad que se presentó en la presente investigación fue que dichos indicadores se desarrollan por los autores en el

contexto de la interacción entre los ciudadanos y la entidad, donde la gestión de valor público se basa en fortalecer la dinámica interna con eficiencia, en generar procesos con igualdad para todos y calidad en la provisión de bienes y servicios hacia los ciudadanos. Un caso concreto en la presente investigación se evidencia, específicamente en el programa social Pensión 65 administrado por la Gerencia de Desarrollo e inclusión social de la Municipalidad de Pitipo, a través de él se transfieren recursos monetarios; el valor público se da en la entrega de dicha asignación económica a los beneficiarios que figuran en el Padrón General de Hogares, al aumentar su ingreso y por tanto mejorar la posibilidad de adquisición de alimentos, entre otros. De manera, que para generar o incrementar el valor público, se debe buscar equidad e imparcialidad en los procesos internos de selección de los beneficiarios del programa, de manera que su efecto o impacto sea mayor en los ciudadanos. Por otro lado, la mejora de los procesos internos podría dar lugar a que, al disminuir los gastos de funcionamiento, pudiera incrementarse la cobertura, con lo cual también se estaría generando mayor valor. No obstante, estos esfuerzos internos apuntarían al incremento del valor creado a lo externo que, de acuerdo con lo expuesto por Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002), estarían representados por mejoras en la calidad de vida (incremento del ingreso promedio, mejora en indicadores de salud, mejoras nutricionales y otros). Otro aspecto importante, en relación con la creación de valor público, en similitud con lo expresado por Mendel & Brudney (2014), aún falta claridad para medir el grado en que una organización crea valor para los usuarios. No obstante, el contraste con Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002), quienes sostienen que crear valor público es proveer servicios de calidad a los ciudadanos, regular leyes y otras acciones de manera eficiente y que se expresa a través del valor creado por los servicios, resultados y confianza; está sustentado en que en el desarrollo del presente estudio se encontró dificultad para distinguir entre lo que una determinada acción produce tangiblemente y los resultados o impactos generados realmente en la población.

Es decir, las acciones realizadas por la Municipalidad de Pítipo, en muchos casos, los bienes y servicios que se entregan no generan valor en sí mismos, sino en el resultado o impacto causado en la población; correspondería separar y medir los efectos reales del producto y el resultado, lo cual complicaría la metodología a

seguir. No existe certeza sobre si realmente funciona la relación causal entre productos y resultados, pues el valor público refleja no sólo el bienestar proporcionado por una actividad o servicio público a cada ciudadano a nivel individual (valor privado) sino también el bienestar que se deriva de la actuación pública para el conjunto de la sociedad (valor público).

Otro aspecto analizado con el objetivo de identificar las brechas existentes entre lo planteado por la Municipalidad y lo esperado por los usuarios, es la medición del valor público por dimensiones. En relación con los artículos científicos analizados y otras investigaciones, no presentan estudios de valor público orientado a medir el valor generado por la confianza y legitimidad en las entidades. Así se evidenció que, para el Valor Público creado por la confianza de la Entidad en estudio, tiene una mejor percepción de los ciudadanos (48% lo considera de nivel Alto, el 14% de nivel Medio y el 38% de nivel Bajo). En tal circunstancia, de acuerdo con Faulkner & Kaufman (2017), las percepciones de valor público serán distintas en cada Entidad. En comparación con Moore (1995), los privados brindan mejor servicio siempre que alcancen un desempeño superior al planificado, las entidades públicas también generarán valor público mediante la calidad de sus servicios con rendimientos por encima del promedio establecido.

En este contexto, las futuras investigaciones que busquen medir valor público deben considerar en ellas las cuatro dimensiones clave para generarlo, y no solo focalizarla en una de ellas, por ejemplo, la confianza hacia la Entidad, que es la más común. Para el caso de la Municipalidad de Pítipo, existe confianza en las autoridades y servidores públicos debido a que aquellos cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas, cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones, muestran honestidad y justicia en todas sus labores, facilita el acceso a la información, promueve la participación ciudadana, y ejecutan sus acciones dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales.

Para la dimensión Valor Público creado por los resultados o impactos el 43% lo considera de nivel Alto, el 18% de nivel Medio y el 39% de nivel Bajo. Finalmente, para la dimensión Valor Público creado por los servicios el 44% lo considera de nivel Alto, el 11% de nivel Medio y el 45% de nivel Bajo. Dichos resultados evidencian que existen grandes retos que debe enfrentar la gestión de la

Municipalidad de Pítipo, en principio definir su administración hacia la creación de valor y como medirlo.

De otra parte, se analizó la creación de valor público con el enfoque planteado por Mark H. Moore (1995), afirmando que el valor está asociado con la satisfacción del usuario, en tanto que deriva de la percepción que éstos tienen en relación con sus deseos y demandas. En coincidencia con Cueva (2019), se revisan los componentes de la satisfacción con la finalidad de determinar la conveniencia de aplicar simplificación administrativa como fuente generadora de valor público. Para ello se tomó en cuenta el marco normativo vigente y se aplicó encuesta a ciudadanos para conocer sus expectativas en la realización de trámites y servicios transaccionales ante las Entidades públicas. Sin perjuicio de ello, el contexto en el que desarrolla su investigación es la estrategia Mejor atención al ciudadano (MAC) por lo que no resulta posible implementar la ruta metodológica que plantea puesto que el presente estudio analiza una Municipalidad distrital que debido a sus limitados recursos no tiene la capacidad para implementar ventanillas multipropósitos y canales de atención multiplataforma.

En el contexto de desarrollar la investigación en medio de la pandemia por COVID 19, no permitió definir los atributos a partir de entrevistas en profundidad o focus group según lo aplican López, Olivera & Tinoco (2018) en su marco metodológico para luego estudiar satisfacción del cliente mediante herramienta Servqual.

De otra parte, los entrevistados coinciden en que el valor público creado por la Municipalidad de Pítipo es percibido por los usuarios en el contacto o interacción de los usuarios con la Entidad al momento de realizar sus trámites o solicitudes. Consideran que, a partir de ello, la Entidad adquiere confianza y legitimidad. Ello, en coincidencia con Twizeyimana, J., Andersson, A (2019), quien afirma que la mejora de los servicios públicos incide en las otras dimensiones del valor público. Asimismo, De otra parte, Twizeyimana, J., Andersson, A (2019) sostiene que el valor público creado por los servicios tiene alto impacto en el valor creado por la confianza y resultados e impactos. Eso se evidencia en la valoración que realizan los ciudadanos, quienes reflejan percepción media y baja del nivel del valor recibido al momento de realizar sus trámites y consultas, en tanto que consideran que los costos, tiempo, calidad de atención e infraestructura no son eficientes, generando impacto negativo en la confianza que puede generar la Entidad. También es

relevante señalar que los entrevistados reconocen las limitaciones en relación con su infraestructura y equipamiento, ello debido al bajo nivel de ingresos y presupuesto asignado a la Entidad. Ello no permite mejorar sus condiciones para brindar un mejor servicio, más aún en estos tiempos de pandemia donde su asignación presupuestal ha sido reducida al cincuenta por ciento (50%) respecto al 2020. No obstante, afirman que a pesar de dichas limitaciones es importante fortalecer la institución internamente para poder generar mejores resultados hacia los ciudadanos, en coincidencia con Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002) quienes sostienen que la gestión de valor público se basa en fortalecer la dinámica interna con eficiencia, en generar procesos con igualdad para todos y calidad en la provisión de bienes y servicios hacia los ciudadanos.

Por todo lo expuesto, dichos resultados conllevan a proponer modelo de simplificación administrativa para mejorar la creación de valor público bajo el enfoque de diseñar procedimientos eficientes y provisión de servicios oportuna. Sin perjuicio de ello, es trascendente también contar con marco normativo que sustente la implementación de dichas acciones que respalden su implementación.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados de la investigación, se puede afirmar que la Municipalidad de Pítipo presenta deficiencias en la gestión de sus recursos para generar valor público en los usuarios. Dichas limitaciones se reflejan en la interacción con los ciudadanos pues no logran mantener una atención con buena actitud, predisposición de servicio, simplicidad para la atención y carencia de una adecuada infraestructura. Adicionalmente, se evidenció que el concepto de valor público es aún poco claro para la Entidad y los usuarios, ello limita también abordarlo con más amplitud. Por todo ello, resulta necesario la implementación de modelo de simplificación administrativa para mejorar su capacidad de gestión, fortalecerse de manera interna con el fin de optimizar la gestión de sus procedimientos en términos de tiempo, costo y calidad en la atención.
2. Los aspectos clave en la determinación de las percepciones de los usuarios en su interacción con la Municipalidad de Pítipo están vinculados a la calidad en la atención y en la resolución oportuna de sus demandas. Existe inadecuada infraestructura y limitado equipamiento para realizar funciones de manera óptima. Se identificaron actividades que no generan valor y son reiterativas, ello representa oportunidades de mejora de los procedimientos administrativos como fuente generadora de valor público.
3. La propuesta generada se sustentó en la Metodología para simplificación administrativa Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM, sustentada en seis etapas: (i) Preparatoria, (ii) Diagnóstico, (iii) Rediseño, (iv) Implementación. (v) Seguimiento y Evaluación; y (vi) Mejoramiento continuo y sostenibilidad. El objetivo de este es proveer una herramienta técnico-administrativa que oriente a mejorar la calidad y eficacia de los procesos administrativos y la prestación de servicios que brinda la Municipalidad de Pítipo
4. La Validación del Modelo, fue realizado por tres expertos en Gestión Administrativa y valor público, quienes lo analizaron y aprobaron.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente Municipal trabajar en fortalecer la capacidad de los servidores públicos en general y específicamente en los responsables de diseñar y ejecutar los procedimientos administrativos en la Entidad, ello en la medida que, según los resultados de la investigación, la calidad de atención es factor determinante en la generación de valor público para los usuarios. Se recomienda promover capacitaciones en habilidades blandas tales como empatía y tolerancia en función de las necesidades de los ciudadanos.
2. Se recomienda al responsable de la oficina de imagen institucional promover las herramientas tecnológicas como software para administración de gestión documentaria para mejorar la comunicación entre áreas y generar registros que sirvan a los ciudadanos para realizar seguimientos a sus trámites de manera virtual o cualquier otro medio de atención.
3. Se recomienda al Gerente de recursos humanos deberá trabajar en el mantenimiento de las instalaciones en las oficinas o áreas de atención al ciudadano con la finalidad de generar espacios cómodos a los usuarios que asisten a la Municipalidad de Pitipo, es decir, mejorar las condiciones de las instalaciones procurando facilitar el tránsito y evitar la aglomeración en la atención. De la misma forma, realizar mejoras en el mobiliario del espacio de atención o mesa de partes para generar espera cómoda de todos los usuarios.

VIII. PROPUESTA

1. Presentación

A través de los servicios brindados hacia los usuarios, normas y otras acciones, el Estado genera valor para los ciudadanos. En tal circunstancia, a partir de la determinación del nivel de valor público percibido por los usuarios y el análisis de los procedimientos administrativos más importantes, de la Municipalidad de Pitipo, se diseña Modelo de simplificación administrativa para generar Valor Público en dicha entidad.

2. Objetivos

General

Proveer una herramienta técnico-administrativa que oriente a mejorar la calidad y eficacia de los procesos administrativos y la prestación de servicios que brinda la Municipalidad de Pítipo.

Específicos

Guiar a la Municipalidad de Pitipo y las entidades del Estado en general en la simplificación de sus procedimientos administrativos mediante el análisis normativo, procesos, costos e infraestructura, entre otros.

Fomentar la participación eficiente de los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad de Pitipo involucrados en la atención de tramites o solicitudes de los ciudadanos.

Promover la participación de los usuarios o beneficiarios de los servicios públicos en el proceso de mejora de la gestión de la Municipalidad de Pítipo.

3. Fundamentos

La propuesta está basada en los fundamentos teóricos de la Metodología de Simplificación administrativa desarrollado por el Decreto Supremo N.º

007-2011-PCM, el cual consta de las siguientes etapas: (i) Preparatoria, (ii) Diagnóstico, (iii) Rediseño, (iv) Implementación. (v) Seguimiento y Evaluación; y (vi) Mejoramiento continuo y sostenibilidad. Asimismo, se aborda como segundo eje de la propuesta, el marco normativo que busca identificar bajo las cuales se realiza el procedimiento administrativo o trámite que se están caracterizando, así como los requisitos solicitados.

4. Duración:

Se estima una duración de ocho semanas desde la etapa del diagnóstico hasta su implementación, las etapas de seguimiento y evaluación y la de mejoramiento continuo y sostenibilidad no se desarrollarán toda vez que el Proyecto sólo comprende la propuesta de mejora.

Tabla 2: Cronograma

ACTIVIDADES	SEMANA							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Caracterización del procedimiento administrativo	X							
Recorrido físico		X	X					
Construcción tabla ASME-VM			X					
Construcción Diagrama de Bloques				X				
Diagnóstico Legal					X			
Diagnóstico de Equipamiento e Infraestructura					X			
Diagnóstico de Costos					X	X		
Mapeo de Capacidades de los Recursos Humanos						X		
Análisis del Procedimiento Administrativo						X		
Rediseño Modificación o Elaboración del marco normativo							X	
Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura							X	
Propuesta de nuevo costeo							X	
Propuesta de fortalecimiento de capacidades							X	
Elaboración de la propuesta final								X

5. PRESUPUESTO

Tabla 3: Presupuesto

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Recursos humanos				
2.3.2.7.1	Personal Profesional	1	12,000.00	12,000.00
Materiales e insumos				
2.3.1.5.1.2.	Papel	3	19.00	57.00
2.3.1.5.1.2.	Archivadores	3	15	45
2.3.1.5.1.2.	Tinta para impresora	4	30.00	120.00
2.3.1.5.1.2	USB	1	25.00	25.00
2.3.2.2.2.3	Internet	2.5	90.00	225.00
Gastos operativos				
2.3.1.5.1	Viáticos	GLB	3,500.00	3,500.00
2.3.2.1.2.99	Refrigerio	GLB	1,200.00	1,200.00
Total				17, 172.00

REFERENCIAS

- Alford J, Hughes O. Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management. *The American Review of Public Administration*. 2008;38(2):130-148. doi:10.1177/0275074008314203
- Alguacil, M. (2014). La simplificación administrativa - Declaración responsable y comunicación previa.
- Alvira, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. Cuadernos Metodológicos, 35.
- Ani Matei, Octavian Mircea Chesaru, Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. *The Case of Romania*, *Procedia Economics and Finance*, Volume 26,2015, Pages 637-642, ISSN 2212-5671, [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3).
- Asca, L. y Rodas, R. (2017). Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro en el año 2013. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Blaug, R (2006), Heritage, democracy and public value.
- Bryson, J.M., Crosby, B.C. and Bloomberg, L. (2014), Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Admin Rev*, 74: 445-456. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Bueno Junquero, Adrián. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*. 146-157. [10.20318/eunomia.2019.4696](https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696).
- Castillo, G., Gutiérrez, I., Stumpo, G., (2007). Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes. CEPAL
- Congreso de la Republica del Perú. (2001). Ley de Simplificación Administrativa Ley N° 25035.

- Congreso de la República del Perú. (2002). LEY MARCO DE MODERNIZACIÓN DELA GESTIÓN DEL ESTADO, Ley N° 27658.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Congreso de la República. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658), Lima, Perú.
- Cordova-Novion, C. (2003), "Regulatory Impact Analysis in OECD countries: a Revolution in the Rule Making Process", paper presented at the Conference on Regulatory Impact Assessment: Strengthening Regulatory Policy and Practice, University of Manchester
- Cueva, A. L. (2019). Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de Valor Público en el centro de Mejor Atención al Ciudadano – Caso: Mac Lima Norte - 2018. Tesis para optar el grado de Maestro, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/591>
- Echevarría, Koldo y Mendoza, Xavier (1999) La Especificidad de la Gestión Pública: el Concepto de Management Público. En ¿De Burócratas a Gerentes? Losada i Modorran (editor), Banco Interamericano de Desarrollo, Washington D. C.
- Faulkner, N., & Kaufman, S. (in press). Avoiding theoretical stagnation: A systematic review and framework for measuring public value. Australian Journal of Public Administration
- Gobba, R.M. (2020), "Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case", Journal of Humanities and Applied Social Sciences, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Hernández S, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill Education. Sexta Edición.
- Jiménez R., y Carreras M. (2002). Metodología para la investigación en ciencias de lo humano.

- Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). *Creating Public Value, An analytical framework for public service reform*. Reino unido. Disponible en https://www.academia.edu/23693003/Creating_Public_Value_An_analytical_framework_for_public_service_reform
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N° 27806), Lima, Perú. Recuperado de <http://sistemas06.minedu.gob.pe/sisolai/docs/ley-27806.pdf>
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N° 29158), Lima, Perú. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8983/29158.pdf>
- López, V. , Olivera, H., & Tinoco, R. (2018), Tesis: “Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria”
- Mairal Medina, P. (2020): Innovación pública: una propuesta de análisis de los factores que inciden en los procesos de innovación en el sector público local, en Cuadernos de Gobierno y Administración Pública 7-1, 53-61
- Maravi, Milagros 2000 “La Simplificación Administrativa: Un asunto complejo”, Revista Themis, Época 2 (40) pp. 289-299. 2017 “Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256”, IUS ET VERITAS, (54), 66-99. Consulta: 28 de octubre de 2019. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Medina, A., y Nogueira, D. Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. Revista chilena de ingeniería, vol.27Nº2,pp.328-342.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7046835>
- Mendel, S., & Brudney, J., (2014). Haciendo el bien, el bien público y el valor público: por qué las diferencias importan. Gestión y liderazgo sin fines de lucro, 25 (1), 23–40.
- Moore, Mark 1995 *Creating Public Value. Strategic Management in Government*.

Cambridge: Mass. Harvard University Press INTRODUCCION--VALOR PÚBLICO

- Moore, Mark 2003 The public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to "Strategic Performance Measurement and Management in Non-Profit Organizations" by Robert Kaplan. Documento de trabajo. Harvard University. Kennedy School of Government. Hauser Center for Non-profit Organization. Consultado el 15 de enero del 2013
- Moore, Mark, (2011), Public Value Theory & Practice, Inglaterra: Palgrave-MacMillan.
- Moore, M. H. (1994). Public value as the focus of strategy. *Australian Journal of Public Administration*, 53(3), 296–303. <https://search.informit.org/doi/10.3316/agispt.20025543>
- Moore, M. H. (2017). *Understanding Public Value*. Wellington: The Policy Project.
- Moreno, M. (2009). *Valor Público: Un enfoque integral para la gestión de políticas*. Santa Cruz: ILPES-CEPAL.
- Muñoz, W. (2011). *La Simplificación Administrativa en el marco del Proceso de Modernización del Estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima-Perú.
- OECD (2020), *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- OECD (2019), *Administrative Simplification in the Mexican Social Security Institute*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264306561-en>.
- O'Flynn, J. (2007). *From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications*.
- Presidencia del Consejo de Ministros, PCM (2019). RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N.º 004-2019-PCM-SGP. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-los-lineamientos-principios-de-actuacion-para-la-m-resolucion-no-004-2019-pcm-sgp-1744725-1/>

- Presidencia del Consejo de Ministros, PCM (2001). Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros, PCM (2007). Ley Orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158. Poder Ejecutivo. http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-Organica-del-Poder-Ejecutivo_29158-LOPE.pdf
- POEL, K, MARNEFFE, W, BIELEN, S, VAN AARLE, B, VEREECK, L, (2014), Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Study, Journal of Business Administration Research, Vol. 3.
- PCM, Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM, <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292311-007-2011-pcm>
- PCM, Decreto Supremo No. 079-2007-PCM. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-079-2007-PCM.pdf>
- PCM (2018). Decreto Supremo que deroga el DS N° 027-2007 que aprobaba las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento (DS N° 032-2018 PCM), Lima, Perú.
- Prieto, Barragán Tracy Alexandra: tesis elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional, http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf
- Prudence R. Brown, Lorraine Cherney, Sarah Warner. (2021) Understanding Public Value – Why Does It Matter?. International Journal of Public Administration 44:10, pages 803-807.
- Silva, M. E. J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1839-1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

Twizeyimana, J., Andersson, A., The public value of E-Government – A literature review, *Government Information Quarterly*, Volume 36, Issue 2, 2019, Pages 167-178, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>.

Vásquez, Y. G., Heredia Llatas. F. D., & Collazos Alarcón, M. A. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153-162.

Yotawut, Mayuree (2018), “Examining progress in research on public value”, *Kasetsart Journal of Social Sciences*, Volume 39, Issue 1, 2018, Pages 168-173, ISSN 2452-3151, <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.005>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones/Ejes	Indicadores/Estrategias	Items/Actividades	Instrumento	
Modelo de simplificación administrativa	A través del Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM, se define la simplificación administrativa como una metodología útil para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites en la administración pública. No obstante, la simplificación administrativa no se limita solamente a la mejora de éstos, sino que abarca además todos los aspectos vinculados al desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en las entidades	Según documento orientador PCM, 2011, para la simplificación administrativa las dimensiones o etapas a medir son: Preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación, seguimiento y evaluación, e mejoramiento continuo y sostenibilidad	Marco normativo		Normas y disposiciones legales nacionales Texto único de procedimientos administrativos TUPA Reglamento de organización y funciones ROF Manual de organización y funciones MOF Manual de procedimientos administrativos Ordenanzas Municipales o similares El organigrama	Análisis documental	
			Identificar la normativa bajo las cuales se realiza el procedimiento administrativo que se están caracterizando, así como los requisitos solicitados.	Análisis de normas internas Análisis de requisitos TUPA Ámbito funcional			
			Simplificación Administrativa	Diagnóstico del Procedimiento administrativo	Caracterización del procedimiento Equipamiento e infraestructura Costos del procedimiento Capacidades del RRHH	Entrevista	
				Rediseño del Procedimiento administrativo Fortalecimiento de capacidades	Análisis del procedimiento Rediseño del procedimiento Modificación o Elaboración del Marco Normativo Plan de capacitación específico		

Anexo 1: Operacionalización de la variable VALOR PÚBLICO

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable dependiente VALOR PÚBLICO	Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002) afirman que: "El valor público se refiere al valor creado por el gobierno a través de los servicios, la regulación de leyes y otras acciones. Tiene como dimensiones servicio, impactos y confianza y legitimidad".	Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002), definen el valor público como un criterio aproximado para medir el desempeño de las políticas y gestión pública, tomar decisiones sobre la asignación de recursos y seleccionar los sistemas de entrega apropiados.	Valor público por los servicios	Calidad de atención:	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención	ESCALA DE LIKERT (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Definición de protocolos enfocados a la interacción con los ciudadanos a fin de mantener una atención con buena actitud, predisposición de servicio, simplicidad para tramites y canales de atención.	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención	
				Infraestructura:	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites	
				Definición de factores críticos para la gestión de espacios y recursos con los que cuenta la Entidad.	El servidor público responde sus dudas de manera clara	
				Tiempo:	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite	
				Percepción del tiempo empleado para atender tramites antes, durante y después	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite	
				Costo:	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de trámites es adecuado.	
				Percepción del costo de transacción establecido para atención de trámites		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
VALOR PÚBLICO	Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002) afirman que: "El valor público se refiere al valor creado por el gobierno a través de los servicios, la regulación de leyes y otras acciones. Tiene como dimensiones servicio, impactos y confianza y legitimidad".	Según documento orientador PCM, 2011, para la simplificación administrativa las dimensiones o etapas a medir son: Preparatoria, diagnóstico, rediseño e implementación, seguimiento y evaluación, e mejoramiento continuo y sostenibilidad	Valor público por los Impactos	Causalidad y Eficiencia: Definir la percepción de los ciudadanos respecto a si las acciones de gobierno responden o resuelven a sus necesidades o expectativas, según los objetivos planteados	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos La Entidad resuelve de manera eficiente la demanda o solicitud presentada por los usuarios	ESCALA DE LIKERT (1)Totalmente en desacuerdo (2)En desacuerdo (3)Indiferente (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo
			Valor público por la Confianza y legitimidad	Confiabilidad: Percepción de los ciudadanos respecto a la capacidad de los funcionarios y servidores para desempeñar su cargo.	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana	
			Legitimidad: Percepción de los ciudadanos en relación con el desarrollo de las acciones de la Entidad dentro del marco legal correspondiente	La Entidad resuelve de manera eficiente la demanda o solicitud presentada por los usuarios Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas		
				Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o trámites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos:

CUESTIONARIO-VALOR PÚBLICO

Cuestionario sobre la percepción de los usuarios acerca del valor público entregado por la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

Encuesta dirigida a los usuarios que concurren diariamente a la Municipalidad de Pitipo a realizar trámites diversos.

Estimado usuario solicitamos tu apoyo en responder las siguientes aseveraciones:

Escala Valorativa: Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

ITEMS		ESCALA				
Valor público por los servicios		1	2	3	4	5
Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención					
	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención					
	El servidor público responde sus dudas de manera clara					
	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite					
	La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites					
	La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)					
Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites					
	Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.					
Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite					
	Es adecuado el tiempo que debo que esperar para ser atendido por los servidores o funcionarios de la Entidad					
	Se cumplieron los plazos señalados para el tramite					
	El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes					
	La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del trámite					
	La Entidad atiende o resuelve los tramites de manera ágil y oportuna para evitar que el usuario regrese muchas veces por el mismo caso					

Costo	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.					
	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite					
Valor público creado por los impactos		1	2	3	4	5
Causalidad y eficiencia	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos					
	La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos					
	La Entidad resuelve de manera eficiente la demanda o solicitud presentada por los usuarios					
Valor público creado por la confianza y legitimidad		1	2	3	4	5
Confiabilidad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada					
	Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas					
	Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones					
	Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores					
	La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana					
Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales					

ESCALA VALORATIVA

Valor público creado por los servicios

	Calidad de atención	Infraestructura	Tiempo	Costo
Bajo	6-12	4-8	6-12	2-4
Medio	13-23	9-15	13-23	5-7
Alto	24-30	16-20	24-30	8-10

Valor público creado por los impactos

	Causalidad y eficiencia
Bajo	3-9
Medio	10-11
Alto	12-15

Valor público creado por la confianza y legitimidad

	Confiabilidad	Legitimidad
Bajo	5-14	1-2
Medio	15-19	3
Alto	20-25	4-5

Instrumentos de recolección de datos: Entrevista

Entrevista semiestructurada dirigida a los servidores públicos responsables de atender las solicitudes y trámites requeridos por los usuarios.

Objetivo Principal:

Recoger información referida a los procedimientos administrativos detallando las actividades que comprenden, áreas involucradas, tiempo, recursos, infraestructura y marco normativo.

Preguntas generales:

¿Puede describir brevemente que cargo desempeña en la Municipalidad distrital de Pitipo y desde que fecha?

¿Cuáles son las principales áreas, jefaturas o gerencias que existen en la Municipalidad distrital de Pitipo?

¿Existe una política o plan de mejora de los procesos de gestión en la Municipalidad distrital de Pitipo?

¿Cuáles son los principales trámites que realizan los usuarios en la Municipalidad distrital de Pitipo?

Preguntas específicas:

En esta parte de la entrevista se realizan preguntas específicas para cada procedimiento considerado como principal

DIAGNOSTICO		
Fase	Objetivo	Preguntas referidas a cada procedimiento principal
Caracterización del procedimiento	Conocer de manera integral la problemática del procedimiento	¿En qué oficina o área se inicia; dónde y cuándo termina; ¿por qué áreas ha pasado?
		¿Cuánto tiempo ha pasado desde que se inició hasta que llegó a esta área u oficina?
		¿Los requisitos necesarios para el trámite o procedimiento son solicitados en el área de inicio?
		¿Para qué sirve cada uno de estos requisitos; ¿Cuál es el marco legal que establece dichos requisitos?
		¿Qué recursos, equipos u otros se emplean para atender este procedimiento o trámite?
		¿En qué plazo se calcula que terminará éste?



Equipamiento e infraestructura	Conocer condiciones sobre el acondicionamiento del área de orientación a la ciudadanía y el área de labores del personal responsable del procedimiento Conocer condiciones sobre el acondicionamiento del área en la cual laboran las personas responsables del procedimiento, así como del área en la cual se brinda el servicio de orientación a la ciudadanía	¿Existe un área exclusiva destinada para atender y orientar a la ciudadanía?
		¿La ciudadanía se orienta sin inconvenientes al interior de la entidad por la señalización adecuada de sus oficinas?
		¿Se entregan folletos informativos para orientar a la ciudadanía sobre los requisitos, costos, formatos y plazos del procedimiento?
		¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de trámites en forma gratuita? ¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?
		¿Los servidores y funcionarios tienen un TUPA y otros documentos de gestión disponibles para poder consultarlo?
		¿El mobiliario disponible para el personal a cargo del procedimiento le permite realizar su trabajo adecuadamente?
		¿Los servidores y funcionarios cuentan con computadoras e impresoras para facilitar el procesamiento de los procedimientos?
		¿Se cuenta con un sistema automatizado de procedimiento documentario?
		¿Las oficinas de la Entidad cuentan con acceso a internet?
		¿La ciudadanía puede consultar el avance de su procedimiento a través de internet?
		¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de trámites en forma gratuita?
		¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?
Costos	Conocer o determinar todo aquel recurso que se necesita para expedir un derecho solicitado	¿Existe precio establecido para el procedimiento o expedición del derecho solicitado?
		¿El precio establecido ha sido calculado en base a algún criterio o marco normativo?
Recursos Humanos	Conocer las capacidades del personal involucrado en el procedimiento a simplificar	¿Los servidores tienen la habilidad de reconocer, definir problemas y generar e implementar soluciones?
		¿Los servidores tiene capacidad de adecuar sus emociones y comportamiento a situaciones y condiciones cambiantes?
		¿Los servidores rara vez se impacienta o sobresalta?
		¿La persona enfrenta situaciones estresantes de manera activa y positiva?



Instrumentos de recolección de datos: GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Objetivo: Identificar la normativa local, regional o nacional existente y relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando, así como los requisitos solicitados.

Nombre del procedimiento: _____		
Normas	Fecha	Modificación
Ley/ordenanza que regula el procedimiento		
Decreto Supremo u otro dispositivo legal que regula el procedimiento		
El procedimiento se encuentra establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA		
Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, aprobado por----- ----- contiene los requisitos para el procedimiento		
Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad, aprobado por...		
Manual de organización y funciones MOF, aprobado por-----		
El procedimiento se encuentra alineado al cumplimiento de objetivos planteados en los documentos de gestión de la Entidad		
Funcionario responsable del Procedimiento Administrativo:		

Anexo 3: Cálculo de la muestra

La muestra se calculó a través de la siguiente fórmula:

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

Donde: N = Población (268)

Z = Nivel de confianza 94 %

e = Margen de error 6 %.

p = % Población que se considera satisfecha con los servicios brindados por la Municipalidad: 30%.

q = % Población que se considera insatisfecha con los servicios brindados por la Municipalidad: 70 %.

n = tamaño de muestra: 123

Muestra Piloto

Aplicada a 30 ciudadanos que realizan trámites ante una Entidad pública similar a la Municipalidad distrital de Pitipo para conocer los valores de probabilidad de p y q respecto al nivel de satisfacción respecto a los servicios recibidos durante la realización de sus trámites. La medición se realizará a través de la siguiente escala: Satisfecho- Insatisfecho. Los resultados obtenidos fueron que el 70% de los usuarios se considera insatisfecho respecto a los servicios brindados por la Municipalidad y el 30% se considera satisfecho.



Anexo 4: Validez de jueces del cuestionario

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

1. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

La escala valorativa utilizada para el presente instrumento es: Escala de Likert

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

2. Autor original:

Lic. Coronado Benavides, Sandro Jimmy (ORCID: 0000-0002-3707-1131)

3. Objetivo:

Recoger información respecto a la percepción que tienen los ciudadanos referida a los servicios que reciben por parte de la Municipalidad de Pitipo.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 27 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 123 usuarios de la Municipalidad de Pitipo.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VALOR PÚBLICO	Valor público por los servicios	Calidad de la atención Definición de protocolos enfocados a la interacción con los ciudadanos a fin de mantener una atención con buena actitud, predisposición de servicio, simplicidad para tramites y canales de atención.	6
		Infraestructura: Definición de factores críticos para la gestión de espacios y recursos con los que cuenta la Entidad.	4
		Tiempo: Percepción del tiempo empleado para atender tramites antes, durante y después	6
		Costo: Percepción del costo de transacción establecido para atención de trámites.	2
	Valor público por los impactos	Causalidad: Definir la percepción de los ciudadanos respecto a si las acciones de gobierno responden o resuelven a sus necesidades o expectativas, según los objetivos planteados	3
	Valor público por la Confianza y legitimidad	Confiabilidad: Percepción de los ciudadanos respecto a la capacidad de los funcionarios y servidores para desempeñar su cargo.	5
		Legitimidad: Percepción de los ciudadanos en relación con el desarrollo de las acciones de la Entidad dentro del marco legal correspondiente	1



Instrumento de recolección de datos

ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR PERCEPCION DE LOS CIUDADADNOS RESPECTO AL VALOR PÚBLICO RECIBIDO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE PITIPO

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

ITEMS		ESCALA				
Valor público por los servicios		1	2	3	4	5
Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención					
	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención					
	El servidor público responde sus dudas de manera clara					
	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite					
	La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites					
	La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)					
Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites					
	Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.					
Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite					
	Es adecuado el tiempo que debe esperar para ser atendido por los servidores o funcionarios de la Entidad					
	Se cumplieron los plazos señalados para el tramite					
	El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes					
	La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del tramite					
	La Entidad atiende o resuelve los tramites de manera ágil y oportuna para evitar que el usuario regrese muchas veces por el mismo caso					
Costo	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.					
	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite					
Valor público creado por los impactos		1	2	3	4	5
Causalidad y eficiencia	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos					
	La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos					
	La Entidad resuelve de manera eficiente la demanda o solicitud presentada por los usuarios					



Valor público creado por la confianza y legitimidad		1	2	3	4	5
Confiabilidad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada					
	Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas					
	Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones					
	Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores					
	La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana					
Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales					

Ing. Vlado Erick Castañeda Gonzales
MAGISTER EN POLÍTICA APLICADA,
INSTITUCIONES Y PROCESOS POLÍTICOS

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE L DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VALOR PÚBLICO	<i>Valor público por los servicios</i>	Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención	x		x		x		x		
			El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención	x		x		x		x		
			El servidor público responde sus dudas de manera clara	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite	x		x		x		x		
			La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites	x		x		x		x		
			La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)	x		x		x		x		
		Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites	x		x		x		x		
			Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites	x		x		x		x		
			La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones	x		x		x		x		
			La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.	x		x		x		x		
		Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite	x		x		x		x		
			Para la atención de los tramites(antes), es adecuado el tiempo que tengo que esperar para ser atendido.	x		x		x		x		
			Se cumplieron los plazos señalados para el tramite	x		x		x		x		
			El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes	x		x		x		x		
			La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del tramite	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite	x		x		x		x		
		Costos	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VALOR PÚBLICO	Valor por los impactos	Causalidad	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos	X		X		X		X		
			La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos	X		X		X		X		
			La Entidad prioriza la ejecución de inversiones (obras) según las necesidades más urgentes en acceso a servicios públicos que existe en el distrito.	X		X		X		X		
	Valor por la Confianza y legitimidad	Confiabledad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada	X		X		X		X		
			Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas	X		X		X		X		
			Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones	X		X		X		X		
			Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores	X		X		X		X		
			La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana	X		X		X		X		
	Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


 Ing. Vlado Erick Castañeda Gonzales
 MAGISTER EN POLÍTICA APLICADA,
 INSTITUCIONES Y PROCESOS POLÍTICOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

TESISTA:

Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de mayo del 2021



Ing. Vlado Eriek Castañeda Gonzales
MAGISTER EN POLÍTICA APLICADA,
INSTITUCIONES Y PROCESOS POLÍTICOS

Instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO.

Cuestionario sobre: Percepción de los usuarios acerca del valor público entregado por la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

Encuesta dirigida a los usuarios que concurren diariamente a la Municipalidad de Pitipo a realizar trámites diversos.

Estimado usuario te solicitamos tu apoyo en responder las siguientes aseveraciones:

Escala Valorativa: Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

ITEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
Valor público por los servicios						
Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención					
	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención					
	El servidor público responde sus dudas de manera clara					
	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite					
	La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites					
	La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)					
Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites					
	Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.					
Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite					
	Para la atención de los tramites(antes), es adecuado el tiempo que tengo que esperar para ser atendido.					
	Se cumplieron los plazos señalados para el tramite					
	El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes					
	La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del tramite					



	La Entidad atiende o resuelve los tramites de manera ágil y oportuna para evitar que el usuario regrese muchas veces por el mismo caso					
Costo	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.					
	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite					
Valor público creado por los impactos		1	2	3	4	5
Causalidad y eficiencia	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos					
	La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos					
	La Entidad prioriza la ejecución de inversiones (obras) según las necesidades más urgentes en acceso a servicios públicos que existe en el distrito.					
Valor público creado por la confianza y legitimidad		1	2	3	4	5
Confiabilidad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada					
	Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas					
	Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones					
	Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores					
	La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana					
Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales					

Ing. Vlado Erick Castañeda Gonzales
MAGISTER EN POLÍTICA APLICADA,
INSTITUCIONES Y PROCESOS POLÍTICOS

Instrumentos de recolección de datos: Entrevista

Entrevista semiestructurada dirigida a los servidores y funcionarios públicos responsables de atender las solicitudes y trámites requeridos por los usuarios.

Objetivo Principal:

La presente entrevista tiene como objetivo recoger información referida a los procedimientos administrativos detallando las actividades que comprenden, áreas involucradas, tiempo, recursos, infraestructura y marco normativo.

Preguntas generales:

1. ¿Puede describir brevemente que cargo desempeña en la Municipalidad distrital de Pitipo y desde que fecha?
2. ¿Cuáles son las principales áreas, jefaturas o gerencias que existen en la Municipalidad distrital de Pitipo?
3. ¿Existe una política o plan de mejora de los procesos de gestión en la Municipalidad distrital de Pitipo?
4. ¿Cuáles son los principales trámites que realizan los usuarios en la Municipalidad distrital de Pitipo?

Preguntas específicas:

En esta parte de la entrevista se realizan preguntas específicas para cada procedimiento considerado como principal

DIAGNOSTICO		
Fase	Objetivo	Preguntas referidas a cada procedimiento principal
Caracterización del procedimiento	Conocer de manera integral la problemática del procedimiento	¿En qué oficina o área se inicia; dónde y cuándo termina; ¿por qué áreas ha pasado?
		¿Cuánto tiempo ha pasado desde que se inició hasta que llegó a esta área u oficina?
		¿Los requisitos necesarios para el trámite o procedimiento son solicitados en el área de inicio?
		¿Para qué sirve cada uno de estos requisitos; ¿Cuál es el marco legal que establece dichos requisitos?
		¿Qué recursos, equipos u otros se emplean para atender este procedimiento o trámite?
		¿En qué plazo se calcula que terminará éste?
Equipamiento e infraestructura Equipamiento e	Conocer condiciones sobre el acondicionamiento del área de orientación a la ciudadanía y el área de labores del personal responsable del procedimiento	¿Existe un área exclusiva destinada para atender y orientar a la ciudadanía?
		¿La ciudadanía se orienta sin inconvenientes al interior de la entidad por la señalización adecuada de sus oficinas?
		¿Se entregan folletos informativos para orientar a la ciudadanía sobre los requisitos, costos, formatos y plazos del procedimiento?
		¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de trámites en forma gratuita? ¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?



		¿Los servidores y funcionarios tienen un TUPA y otros documentos de gestión disponibles para poder consultarlo?
		¿El mobiliario disponible para el personal a cargo del procedimiento le permite realizar su trabajo adecuadamente?
		¿Los servidores y funcionarios cuentan con computadoras e impresoras para facilitar el procesamiento de los procedimientos?
		¿Se cuenta con un sistema automatizado de procedimiento documentario?
		¿Las oficinas de la Entidad cuentan con acceso a internet?
		¿La ciudadanía puede consultar el avance de su procedimiento a través de internet?
		¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de tramites en forma gratuita?
		¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?
Costos	Conocer o determinar todo aquel recurso que se necesita para expedir un derecho solicitado	¿Existe precio establecido para el procedimiento o expedición del derecho solicitado?
		¿El precio establecido ha sido calculado en base a algún criterio o marco normativo?
Recursos Humanos	Conocer las capacidades del personal involucrado en el procedimiento a simplificar	¿Los servidores tienen la habilidad de reconocer, definir problemas y generar e implementar soluciones?
		¿Los servidores tiene capacidad de adecuar sus emociones y comportamiento a situaciones y condiciones cambiantes?
		¿Los servidores rara vez se impacienta o sobresalta?
		¿La persona enfrenta situaciones estresantes de manera activa y positiva?

Ing. Vlado Erick Castañeda Gonzales
MAGISTER EN POLÍTICA APLICADA,
INSTITUCIONES Y PROCESOS POLÍTICOS

Instrumentos de recolección de datos: GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Objetivo: Identificar la normativa local, regional o nacional existente y relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando, así como los requisitos solicitados.

Nombre del procedimiento: _____		
Normas	Fecha	Modificación
Ley/ordenanza que regula el procedimiento		
Decreto Supremo u otro dispositivo legal que regula el procedimiento		
El procedimiento se encuentra establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA		
Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, aprobado por -----contiene los requisitos para el procedimiento		
Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad, aprobado por...		
Manual de organización y funciones MOF, aprobado por.....		
El procedimiento se encuentra alineado al cumplimiento de objetivos planteados en los documentos de gestión de la Entidad		
Funcionario responsable del Procedimiento Administrativo:		



.....
 Ing. Vlado Erick Castañeda Gonzales
 MAGISTER EN POLÍTICA APLICADA,
 INSTITUCIONES Y PROCESOS POLÍTICOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

1. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

La escala valorativa utilizada para el presente instrumento es: Escala de Likert

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

2. Autor original:

Lic. Coronado Benavides, Sandro Jimmy (ORCID: 0000-0002-3707-1131)

3. Objetivo:

Recoger información respecto a la percepción que tienen los ciudadanos referida a los servicios que reciben por parte de la Municipalidad de Pitipo.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 27 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 123 usuarios de la Municipalidad de Pitipo.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VALOR PÚBLICO	Valor público por los servicios	Calidad de la atención Definición de protocolos enfocados a la interacción con los ciudadanos a fin de mantener una atención con buena actitud, predisposición de servicio, simplicidad para tramites y canales de atención.	6
		Infraestructura: Definición de factores críticos para la gestión de espacios y recursos con los que cuenta la Entidad.	4
		Tiempo: Percepción del tiempo empleado para atender tramites antes, durante y después	6
		Costo: Percepción del costo de transacción establecido para atención de trámites.	2
	Valor público por los Impactos	Causalidad: Definir la percepción de los ciudadanos respecto a si las acciones de gobierno responden o resuelven a sus necesidades o expectativas, según los objetivos planteados	3
	Valor público por la Confianza y legitimidad	Confiabilidad: Percepción de los ciudadanos respecto a la capacidad de los funcionarios y servidores para desempeñar su cargo.	5
		Legitimidad: Percepción de los ciudadanos en relación con el desarrollo de las acciones de la Entidad dentro del marco legal correspondiente	1



**ESCALA VALORATIVA PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LOS CIUADADNOS
RESPECTO AL VALOR PÚBLICO RECIBIDO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE
PITIPO**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

ITEMS		ESCALA				
Valor público por los servicios		1	2	3	4	5
Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención					
	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención					
	El servidor público responde sus dudas de manera clara					
	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite					
	La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites					
	La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)					
Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites					
	Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.					
Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite					
	Es adecuado el tiempo que debe esperar para ser atendido por los servidores o funcionarios de la Entidad					
	Se cumplieron los plazos señalados para el trámite					
	El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes					
	La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del trámite					
	La Entidad atiende o resuelve los tramites de manera ágil y oportuna para evitar que el usuario regrese muchas veces por el mismo caso					
Costo	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.					
	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite					
Valor público creado por los impactos		1	2	3	4	5
Causalidad y eficiencia	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos					
	La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos					
	La Entidad resuelve de manera eficiente la demanda o solicitud presentada por los usuarios					



Valor público creado por la confianza y legitimidad		1	2	3	4	5
Confianza	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada					
	Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas					
	Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones					
	Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores					
	La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana					
Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales					



Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán
MAT. 04-3491

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

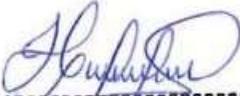
TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VALOR PÚBLICO	<i>Valor público por los servicios</i>	Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención	x		x		x		x		
			El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención	x		x		x		x		
			El servidor público responde sus dudas de manera clara	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite	x		x		x		x		
			La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites	x		x		x		x		
			La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)	x		x		x		x		
		Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites	x		x		x		x		
			Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites	x		x		x		x		
			La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones	x		x		x		x		
			La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.	x		x		x		x		
		Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite	x		x		x		x		
			Para la atención de los tramites(antes), es adecuado el tiempo que tengo que esperar para ser atendido.	x		x		x		x		
			Se cumplieron los plazos señalados para el tramite	x		x		x		x		
			El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes	x		x		x		x		
			La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del tramite	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite	x		x		x		x		
		Costos	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VALOR PÚBLICO	Valor por los impactos	Causalidad	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos	X		X		X		X		
			La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos	X		X		X		X		
			La Entidad prioriza la ejecución de inversiones (obras) según las necesidades más urgentes en acceso a servicios públicos que existe en el distrito.	X		X		X		X		
	Valor por la Confianza y legitimidad	Confiabilidad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada	X		X		X		X		
			Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas	X		X		X		X		
			Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones	X		X		X		X		
			Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores	X		X		X		X		
			La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana	X		X		X		X		
	Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


 Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán
 MAT. 04-3491



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

2. TESISISTA:

Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de mayo del 2021

Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán
MAT. 04-3491



Instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO.

Cuestionario sobre: Percepción de los usuarios acerca del valor público entregado por la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

Encuesta dirigida a los usuarios que concurren diariamente a la Municipalidad de Pitipo a realizar trámites diversos.

Estimado usuario te solicitamos tu apoyo en responder las siguientes aseveraciones:

Escala Valorativa: Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

ITEMS		ESCALA				
Valor público por los servicios		1	2	3	4	5
Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención					
	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención					
	El servidor público responde sus dudas de manera clara					
	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite					
	La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites					
	La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)					
Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites					
	Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.					
Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite					
	Para la atención de los tramites(antes), es adecuado el tiempo que tengo que esperar para ser atendido.					
	Se cumplieron los plazos señalados para el tramite					
	El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes					
	La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del tramite					



	La Entidad atiende o resuelve los tramites de manera ágil y oportuna para evitar que el usuario regrese muchas veces por el mismo caso					
Costo	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.					
	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite					
Valor público creado por los impactos		1	2	3	4	5
Causalidad y eficiencia	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos					
	La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos					
	La Entidad prioriza la ejecución de inversiones (obras) según las necesidades más urgentes en acceso a servicios públicos que existe en el distrito.					
Valor público creado por la confianza y legitimidad		1	2	3	4	5
Confiabilidad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada					
	Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas					
	Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones					
	Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores					
	La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana					
Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales					



 Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán
 MAT. 04-3491
 FIRMA



Instrumentos de recolección de datos: Entrevista

Entrevista semiestructurada dirigida a los servidores y funcionarios públicos responsables de atender las solicitudes y trámites requeridos por los usuarios.

Objetivo Principal:

La presente entrevista tiene como objetivo recoger información referida a los procedimientos administrativos detallando las actividades que comprenden, áreas involucradas, tiempo, recursos, infraestructura y marco normativo.

Preguntas generales:

1. ¿Puede describir brevemente que cargo desempeña en la Municipalidad distrital de Pitipo y desde que fecha?
2. ¿Cuáles son las principales áreas, jefaturas o gerencias que existen en la Municipalidad distrital de Pitipo?
3. ¿Existe una política o plan de mejora de los procesos de gestión en la Municipalidad distrital de Pitipo?
4. ¿Cuáles son los principales trámites que realizan los usuarios en la Municipalidad distrital de Pitipo?

Preguntas específicas:

En esta parte de la entrevista se realizan preguntas específicas para cada procedimiento considerado como principal

DIAGNOSTICO		
Fase	Objetivo	Preguntas referidas a cada procedimiento principal
Caracterización del procedimiento	Conocer de manera integral la problemática del procedimiento	¿En qué oficina o área se inicia; dónde y cuándo termina; ¿por qué áreas ha pasado?
		¿Cuánto tiempo ha pasado desde que se inició hasta que llegó a esta área u oficina?
		¿Los requisitos necesarios para el trámite o procedimiento son solicitados en el área de inicio?
		¿Para qué sirve cada uno de estos requisitos; ¿Cuál es el marco legal que establece dichos requisitos?
		¿Qué recursos, equipos u otros se emplean para atender este procedimiento o trámite?
		¿En qué plazo se calcula que terminará éste?
Equipamiento e infraestructura	Conocer condiciones sobre el acondicionamiento del área de orientación a la ciudadanía y el área de labores del personal	¿Existe un área exclusiva destinada para atender y orientar a la ciudadanía?
		¿La ciudadanía se orienta sin inconvenientes al interior de la entidad por la señalización adecuada de sus oficinas?
		¿Se entregan folletos informativos para orientar a la ciudadanía sobre los requisitos, costos, formatos y plazos del procedimiento?



	responsable del procedimiento	¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de tramites en forma gratuita? ¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?
		¿Los servidores y funcionarios tienen un TUPA y otros documentos de gestión disponibles para poder consultarlo?
		¿El mobiliario disponible para el personal a cargo del procedimiento le permite realizar su trabajo adecuadamente?
		¿Los servidores y funcionarios cuentan con computadoras e impresoras para facilitar el procesamiento de los procedimientos?
		¿Se cuenta con un sistema automatizado de procedimiento documentario?
		¿Las oficinas de la Entidad cuentan con acceso a internet?
		¿La ciudadanía puede consultar el avance de su procedimiento a través de internet?
		¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de tramites en forma gratuita?
		¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?
Costos	Conocer o determinar todo aquel recurso que se necesita para expedir un derecho solicitado	¿Existe precio establecido para el procedimiento o expedición del derecho solicitado?
		¿El precio establecido ha sido calculado en base a algún criterio o marco normativo?
Recursos Humanos	Conocer las capacidades del personal involucrado en el procedimiento a simplificar	¿Los servidores tienen la habilidad de reconocer, definir problemas y generar e implementar soluciones?
		¿Los servidores tienen capacidad de adecuar sus emociones y comportamiento a situaciones y condiciones cambiantes?
		¿Los servidores rara vez se impacienta o sobresalta?
		¿La persona enfrenta situaciones estresantes de manera activa y positiva?



Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán
MAT. 04-3491



Instrumentos de recolección de datos: GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Objetivo: Identificar la normativa local, regional o nacional existente y relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando, así como los requisitos solicitados.

Nombre del procedimiento:		
Normas	Fecha	Modificación
Ley/ordenanza que regula el procedimiento		
Decreto Supremo u otro dispositivo legal que regula el procedimiento		
El procedimiento se encuentra establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA		
Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, aprobado por -----contiene los requisitos para el procedimiento		
Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad, aprobado por...		
Manual de organización y funciones MOF, aprobado por		
El procedimiento se encuentra alineado al cumplimiento de objetivos planteados en los documentos de gestión de la Entidad		
Funcionario responsable del Procedimiento Administrativo:		

Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán
MAT. 04-3491



INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

1. Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO**

La escala valorativa utilizada para el presente instrumento es: Escala de Likert

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

5. Autor original:

Lic. Coronado Benavides, Sandro Jimmy (ORCID: 0000-0002-3707-1131)

6. Objetivo:

Recoger información respecto a la percepción que tienen los ciudadanos referida a los servicios que reciben por parte de la Municipalidad de Pitipo.

7. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 27 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 123 usuarios de la Municipalidad de Pitipo.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VALOR PÚBLICO	Valor público por los servicios	Calidad de la atención Definición de protocolos enfocados a la interacción con los ciudadanos a fin de mantener una atención con buena actitud, predisposición de servicio, simplicidad para tramites y canales de atención.	6
		Infraestructura: Definición de factores críticos para la gestión de espacios y recursos con los que cuenta la Entidad.	4
		Tiempo: Percepción del tiempo empleado para atender tramites antes, durante y después	6
		Costo: Percepción del costo de transacción establecido para atención de trámites.	2
	Valor público por los impactos	Causalidad: Definir la percepción de los ciudadanos respecto a si las acciones de gobierno responden o resuelven a sus necesidades o expectativas, según los objetivos planteados	3
	Valor público por la Confianza y legitimidad	Confiabilidad: Percepción de los ciudadanos respecto a la capacidad de los funcionarios y servidores para desempeñar su cargo.	5
		Legitimidad: Percepción de los ciudadanos en relación con el desarrollo de las acciones de la Entidad dentro del marco legal correspondiente	1



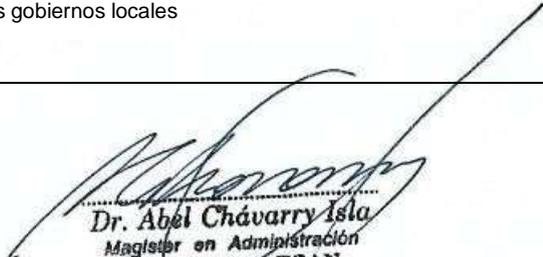
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PERCEPCION DE LOS CIUDADANOS
RESPECTO AL VALOR PÚBLICO RECIBIDO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE
PITIPO**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

ITEMS		ESCALA				
Valor público por los servicios		1	2	3	4	5
Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención					
	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención					
	El servidor público responde sus dudas de manera clara					
	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite					
	La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites					
	La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)					
Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites					
	Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.					
Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite					
	Es adecuado el tiempo que debe esperar para ser atendido por los servidores o funcionarios de la Entidad					
	Se cumplieron los plazos señalados para el trámite					
	El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes					
	La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del trámite					
	La Entidad atiende o resuelve los tramites de manera ágil y oportuna para evitar que el usuario regrese muchas veces por el mismo caso					
Costo	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.					
	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite					
Valor público creado por los impactos		1	2	3	4	5
Causalidad y eficiencia	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos					
	La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos					
	La Entidad resuelve de manera eficiente la demanda o solicitud presentada por los usuarios					



Valor público creado por la confianza y legitimidad		1	2	3	4	5
Confiabilidad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada					
	Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas					
	Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones					
	Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores					
	La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana					
Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales					



Dr. Abel Chavarry Isla
Magister en Administración
Universidad ESAN
Reg. N° 4101

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VALOR PÚBLICO	<i>Valor público por los servicios</i>	Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención	x		x		x		x		
			El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención	x		x		x		x		
			El servidor público responde sus dudas de manera clara	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite	x		x		x		x		
			La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites	x		x		x		x		
			La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)	x		x		x		x		
		Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites	x		x		x		x		
			Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites	x		x		x		x		
			La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones	x		x		x		x		
			La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.	x		x		x		x		
		Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite	x		x		x		x		
			Para la atención de los tramites(antes), es adecuado el tiempo que tengo que esperar para ser atendido.	x		x		x		x		
			Se cumplieron los plazos señalados para el tramite	x		x		x		x		
			El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes	x		x		x		x		
			La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del tramite	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite	x		x		x		x		
		Costos	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.	x		x		x		x		
			El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VALOR PÚBLICO	Valor por los impactos	Causalidad	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos	X		X		X		X		
			La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos	X		X		X		X		
			La Entidad prioriza la ejecución de inversiones (obras) según las necesidades más urgentes en acceso a servicios públicos que existe en el distrito.	X		X		X		X		
	Valor por la Confianza y legitimidad	Confiability	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada	X		X		X		X		
			Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas	X		X		X		X		
			Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones	X		X		X		X		
			Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores	X		X		X		X		
			La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana	X		X		X		X		
	Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dr. Abel Chavarri Isla
 Dr. Abel Chavarri Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides

4. DECISIÓN:

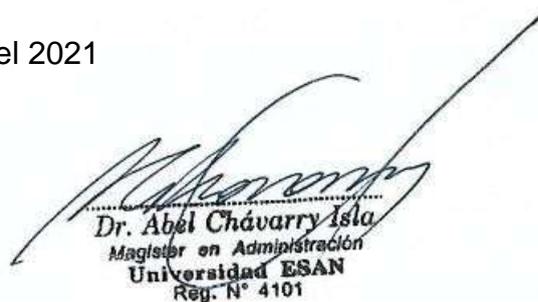
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de mayo del 2021



Dr. Abel Chávarry Isla
Magister en Administración
Universidad ESAN
Reg. N° 4101

Instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO.

Cuestionario sobre: Percepción de los usuarios acerca del valor público entregado por la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.

Encuesta dirigida a los usuarios que concurren diariamente a la Municipalidad de Pitipo a realizar trámites diversos.

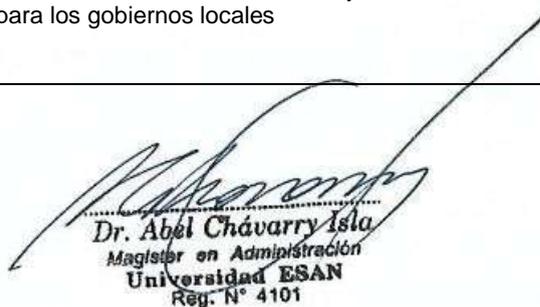
Estimado usuario te solicitamos tu apoyo en responder las siguientes aseveraciones:

Escala Valorativa: Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

ITEMS		ESCALA				
Valor público por los servicios		1	2	3	4	5
Calidad de atención	El servidor público utiliza lenguaje claro y sencillo cuando brinda atención					
	El servidor público muestra buena actitud (disposición) durante la atención					
	El servidor público responde sus dudas de manera clara					
	El servidor público brinda información clara sobre los requisitos del trámite					
	La entidad cuenta con distintos puntos o sedes para atención de tramites					
	La Entidad cuenta con diferentes canales de atención de tramites (presencial, virtual, telefónica, otros)					
Infraestructura	Las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de tramites					
	Las instalaciones de la Entidad son seguras para la atención de tramites					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus instalaciones					
	La Entidad gestiona adecuadamente el mantenimiento y uso de sus equipos y materiales para mejorar su rendimiento.					
Tiempo	El servidor público brinda información clara sobre los plazos del trámite					
	Para la atención de los tramites(antes), es adecuado el tiempo que tengo que esperar para ser atendido.					
	Se cumplieron los plazos señalados para el tramite					
	El procedimiento para atender los tramites es derivado de manera oportuna a las áreas correspondientes					
	La Entidad le solicita requisitos adicionales, no señalados al inicio del tramite					

	La Entidad atiende o resuelve los tramites de manera ágil y oportuna para evitar que el usuario regrese muchas veces por el mismo caso					
Costo	De corresponder, el costo de transacción establecido para la atención de tramites es adecuado.					
	El servidor público brinda información clara sobre los costos del trámite					
Valor público creado por los impactos		1	2	3	4	5
Causalidad y eficiencia	Las acciones ejecutadas por la Entidad están orientadas a resolver las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos					
	La Entidad administra los recursos o gasto que tiene asignados para cumplir con la prestación de servicios, solicitudes o tramites demandados por los ciudadanos					
	La Entidad prioriza la ejecución de inversiones (obras) según las necesidades más urgentes en acceso a servicios públicos que existe en el distrito.					
Valor público creado por la confianza y legitimidad		1	2	3	4	5
Confiabilidad	Las autoridades de la Municipalidad (alcalde y regidores) cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar la función encomendada					
	Los servidores públicos de la Municipalidad cuentan con las capacidades suficientes para desempeñar las funciones asignadas					
	Los servidores y funcionarios de la Entidad cumplen con puntualidad sus horarios de atención y muestran responsabilidad hacia sus funciones					
	Los servidores y funcionarios municipales muestran honestidad y justicia en todas sus labores					
	La Entidad facilita el acceso a la información y promueve la participación ciudadana					
Legitimidad	Considera que las acciones que realiza la Entidad para atender las demandas, solicitudes o tramites de los ciudadanos se ejecutan dentro del marco legal establecido para los gobiernos locales					


Dr. Abel Chavarry Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101

Instrumentos de recolección de datos: Entrevista

Entrevista semiestructurada dirigida a los servidores y funcionarios públicos responsables de atender las solicitudes y trámites requeridos por los usuarios.

Objetivo Principal:

La presente entrevista tiene como objetivo recoger información referida a los procedimientos administrativos detallando las actividades que comprenden, áreas involucradas, tiempo, recursos, infraestructura y marco normativo.

Preguntas generales:

1. ¿Puede describir brevemente que cargo desempeña en la Municipalidad distrital de Pitipo y desde que fecha?
2. ¿Cuáles son las principales áreas, jefaturas o gerencias que existen en la Municipalidad distrital de Pitipo?
3. ¿Existe una política o plan de mejora de los procesos de gestión en la Municipalidad distrital de Pitipo?
4. ¿Cuáles son los principales trámites que realizan los usuarios en la Municipalidad distrital de Pitipo?

Preguntas específicas:

En esta parte de la entrevista se realizan preguntas específicas para cada procedimiento considerado como principal

DIAGNOSTICO		
Fase	Objetivo	Preguntas referidas a cada procedimiento principal
Caracterización del procedimiento	Conocer de manera integral la problemática del procedimiento	¿En qué oficina o área se inicia; dónde y cuándo termina; ¿por qué áreas ha pasado?
		¿Cuánto tiempo ha pasado desde que se inició hasta que llegó a esta área u oficina?
		¿Los requisitos necesarios para el trámite o procedimiento son solicitados en el área de inicio?
		¿Para qué sirve cada uno de estos requisitos; ¿Cuál es el marco legal que establece dichos requisitos?
		¿Qué recursos, equipos u otros se emplean para atender este procedimiento o trámite?
		¿En qué plazo se calcula que terminará éste?
Equipamiento e infraestructura	Conocer condiciones sobre el acondicionamiento del área de orientación a la ciudadanía y el área de labores del personal	¿Existe un área exclusiva destinada para atender y orientar a la ciudadanía?
		¿La ciudadanía se orienta sin inconvenientes al interior de la entidad por la señalización adecuada de sus oficinas?
		¿Se entregan folletos informativos para orientar a la ciudadanía sobre los requisitos, costos, formatos y plazos del procedimiento?

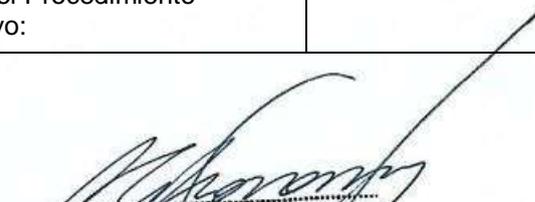
	responsable del procedimiento	<p>¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de tramites en forma gratuita? ¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?</p> <p>¿Los servidores y funcionarios tienen un TUPA y otros documentos de gestión disponibles para poder consultarlo?</p> <p>¿El mobiliario disponible para el personal a cargo del procedimiento le permite realizar su trabajo adecuadamente?</p> <p>¿Los servidores y funcionarios cuentan con computadoras e impresoras para facilitar el procesamiento de los procedimientos?</p> <p>¿Se cuenta con un sistema automatizado de procedimiento documentario?</p> <p>¿Las oficinas de la Entidad cuentan con acceso a internet?</p> <p>¿La ciudadanía puede consultar el avance de su procedimiento a través de internet?</p> <p>¿Se entregan los formularios necesarios para la atención de tramites en forma gratuita?</p> <p>¿Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios?</p>
Costos	Conocer o determinar todo aquel recurso que se necesita para expedir un derecho solicitado	<p>¿Existe precio establecido para el procedimiento o expedición del derecho solicitado?</p> <p>¿El precio establecido ha sido calculado en base a algún criterio o marco normativo?</p>
Recursos Humanos	Conocer las capacidades del personal involucrado en el procedimiento a simplificar	<p>¿Los servidores tienen la habilidad de reconocer, definir problemas y generar e implementar soluciones?</p> <p>¿Los servidores tiene capacidad de adecuar sus emociones y comportamiento a situaciones y condiciones cambiantes?</p> <p>¿Los servidores rara vez se impacienta o sobresalta?</p> <p>¿La persona enfrenta situaciones estresantes de manera activa y positiva?</p>


Dr. Abel Chávarry Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101
 FIRMA

Instrumentos de recolección de datos: GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Objetivo: Identificar la normativa local, regional o nacional existente y relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando, así como los requisitos solicitados.

Nombre del procedimiento:		
Normas	Fecha	Modificación
Ley/ordenanza que regula el procedimiento		
Decreto Supremo u otro dispositivo legal que regula el procedimiento		
El procedimiento se encuentra establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA		
Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, aprobado por -----contiene los requisitos para el procedimiento		
Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad, aprobado por...		
Manual de organización y funciones MOF, aprobado por		
El procedimiento se encuentra alineado al cumplimiento de objetivos planteados en los documentos de gestión de la Entidad		
Funcionario responsable del Procedimiento Administrativo:		



Dr. Abel Chavarry Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101
 FIRMA

Anexo 5: Confiabilidad del cuestionario

Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	27

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1.

Además, se puede observar la confiabilidad en cada una de sus dimensiones.

Mientras que la confiabilidad elemento a elemento es:

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	59,40	55,972	,792	,836
p2	59,73	62,202	,209	,860
p3	59,60	66,041	-,030	,864
p4	60,00	66,828	-,104	,865
p5	61,27	65,582	,076	,858
p6	61,13	64,602	,130	,858
p7	59,07	64,892	,155	,856
p8	61,20	61,890	,484	,849
p9	61,13	57,982	,595	,844
p10	60,97	56,861	,746	,838
p11	61,70	58,010	,509	,847
p12	61,83	59,247	,691	,842
p13	61,67	59,057	,511	,847
p14	61,50	60,534	,470	,849
p15	61,13	61,085	,426	,850
p16	60,83	59,247	,579	,845
p17	61,17	61,385	,414	,850
p18	62,10	65,679	,079	,857
p19	60,13	56,947	,613	,842
p20	61,07	63,099	,417	,851
p21	61,10	65,403	,136	,856
p22	61,07	65,030	,182	,856
p23	61,80	59,821	,564	,846
p24	60,23	59,082	,553	,845
p25	60,20	65,338	,179	,856
p26	61,83	63,178	,267	,855
p27	60,33	60,782	,509	,848

Anexo 6: Desarrollo de propuesta: Modelo de Simplificación administrativa para la creación de valor público en la Municipalidad de Pitipo

I. INTRODUCCION

La gestión pública implica considerar acciones que ayuden a identificar lo que genera valor para el ciudadano. Ello, orienta a los servidores públicos estar pendientes de las percepciones y reacciones de los usuarios de los servicios que brinda la Entidad, para lograr así una relación de confianza entre el estado y los ciudadanos. En ese contexto, se fundamenta el modelo presentado en esta investigación, es decir, la generación de valor público a través de la entrega de servicios públicos de calidad.

Para tal fin, es necesario revisar el marco normativo pertinente en la Municipalidad de Pitipo, pues a partir de ello se buscará legitimar la propuesta planteada. Luego, se desarrolla modelo de simplificación administrativa para mejorar la provisión de los servicios que brinda dicha Entidad en la medida que los resultados de la investigación reflejan que se necesita fortalecer algunas dimensiones e indicadores definidos para la creación de valor público. Dicho modelo está sustentado en la Metodología para la simplificación administrativa desarrollada en el Decreto Supremo N.º 007-2011-PCM.

II. MARCO TEORICO

La simplificación administrativa consiste en eliminar y disminuir las exigencias, formalidades o costos innecesarios para los ciudadanos. Este proceso consta de 6 etapas: (i) Preparatoria o de Planificación, (ii) Diagnóstico, (iii) Rediseño, (iv) Implementación. (v) Seguimiento y Evaluación; y (6) Mejoramiento continuo y sostenibilidad.

2.1. Etapa Preparatoria:

La etapa preparatoria, cuya finalidad es planificar el proceso, sirve para definir su alcance, identificar qué áreas se verán involucradas. Identificar los procedimientos priorizados que serán y asignar las responsabilidades de los actores. Se han precisado acciones a seguir: en primer orden, se conformará el equipo que llevará a cabo dicho proceso, Luego, la capacitación y

sensibilización al equipo conformado. Realizadas estas acciones se prosigue a seleccionar los procedimientos más importantes tomando como referencia el mapeo de ellos.

2.1.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Según el organigrama de la Municipalidad de Pitipo, el equipo de trabajo debería estar integrado por:

- Gerente Municipal.
- Responsable de unidad de trámite documentario
- Gerente de infraestructura y desarrollo urbano y rural
- Gerente de servicios comunales, gerencia de desarrollo económico y local
- Gerente de desarrollo e inclusión social.
- Responsable de la Unidad de abastecimiento y control patrimonial
- Gerente de planificación y presupuesto.

2.1.2. Definición de un cronograma de trabajo

Se debe definir un cronograma de trabajo de tres meses aproximadamente. En dicho cronograma deberán establecerse las actividades a ejecutarse, los responsables y fechas.

Capacitación del Equipo de Trabajo

Es fundamental que el equipo creado tenga dominio necesario de la presente metodología con la finalidad de llevar a cabo el proceso de simplificación de manera exitosa. La Entidad, puede solicitar a la PCM capacitación en la aplicación de la Metodología de Simplificación.

2.1.3. Selección de Trámites por Simplificar

Para esta selección se propone una matriz donde se establecen los criterios para identificar los trámites a simplificar.

2.2. Etapa Diagnostico:

La Etapa de diagnóstico establece los mecanismos para conocer las deficiencias que presentan los procedimientos que ejecuta la Entidad desde su marco legal, tiempo, costos, infraestructura y otros factores

importantes identificados mediante la caracterización de los procedimientos. Ello se realiza a través de las siguientes herramientas:

i) Recorrido físico, para realizar un seguimiento de inicio a fin del procedimiento y reconocer los tiempos de espera y el área o áreas donde se desarrolla. Para ello, se desarrollarán entrevistas al servidor(es) que tiene a su cargo el procedimiento. Las siguientes preguntas ayudarán en el proceso de caracterización:

Preguntas
<p>¿Qué objetivo tiene este procedimiento administrativo?, ¿En qué área se inició?, ¿Por cuáles áreas ha pasado?, ¿Hacia qué área se dirige?, ¿Cuánto tiempo ha pasado desde que se inició hasta que llegó a este punto?, ¿Qué requisitos se solicitaron en el área de inicio?, ¿Se solicita en esta área un requisito adicional?, ¿Para qué sirve cada uno de los requisitos de este procedimiento?, ¿Cuál es la norma que los establece?, ¿Qué formatos, útiles de oficina, equipos, recursos humanos participan para atender este procedimiento administrativo en esta área?, ¿Cuándo calcula que terminará este procedimiento administrativo?</p>

- ii) Construcción de la tabla ASME-VM que permite detallar las actividades que conforman un procedimiento, es decir, registrar ordenada y secuencialmente las actividades que se han encontrado a lo largo del “recorrido físico” y que conforman el “procedimiento administrativo”. También permite registrar características de cada una de estas actividades: áreas, tiempo, recursos y calificación del tipo de actividad.
- iii) Diagrama de bloques, esta herramienta nos permite construir el procedimiento de manera gráfica para mostrar el flujo de las actividades que lo componen. En esta etapa también se realiza diagnóstico de infraestructura y equipamiento. Para ello se debe compilar información sobre las características físicas del espacio de labores de los responsables del procedimiento incluyendo el área destinada a la atención de los usuarios. Es decir,

diagnosticar el espacio, distribución, condiciones físicas, impresoras, equipos para el procesamiento de la información, mobiliario, área de espera y otros factores que se podrán evaluar en la visita a las instalaciones. De la misma manera, se analiza el costo de los procedimientos a partir de la caracterización realizada en la etapa anterior. El mismo documento orientador plantea análisis de costo a partir del monto ejecutado o invertido por la Entidad en materiales y personas. Por último, se analizan las capacidades de la Entidad, habilidades y capacidades del personal de las áreas involucradas.

2.3. La etapa de rediseño; aquí se desarrollará la propuesta de mejora de los procedimientos, se busca dotarlos de menor cantidad de pasos, requisitos y costos. Debe articularse con los objetivos de la Entidad para que coadyuven a la generación de valor público. Se deberá involucrar a los responsables del proceso para garantizar la mejora. Se deberán seguir los siguientes pasos:

(i) Analizar el procedimiento administrativo, para identificar las actividades que se repiten o no generan valor. Asimismo, permite identificar el tiempo de espera excesivo en las áreas que forman parte del recorrido físico, determinar la pertinencia de la participación de las áreas u oficinas involucradas. De igual manera permite resolver preguntas referidas a la cantidad de recursos y personas necesarias para construir procedimientos eficientes,

(2) Rediseño, en esta fase se deberá diseñar el nuevo procedimiento administrativo, luego de eliminar actividades innecesarias y/ o modificando la secuencia correspondiente. Para el ejemplo que se viene desarrollando, se observa que todas las actividades se pueden realizar en el área de “Informes”, sin que el administrado tenga que pasar al área de “Orientación”.

Diseñado el nuevo procedimiento administrativo, debe elaborarse la nueva tabla ASME-VM y el nuevo Diagrama de Bloques. El tiempo total del procedimiento rediseñado debe calcularse del mismo modo que se calculó el tiempo total del procedimiento en la etapa de diagnóstico.

Este nuevo tiempo total es el que debe considerarse como plazo máximo de atención del procedimiento en el TUPA. Si el tiempo resultante superase el plazo máximo previsto en el marco legal, debe ajustarse dicho tiempo al plazo máximo previsto en la norma que regula el procedimiento o evaluar la modificación de la norma.

(3) Modificación o creación de la norma correspondiente, a partir de la información recogida en el diagnóstico y tomando en cuenta la propuesta de rediseño del nuevo procedimiento, de ser necesario, se deberá elaborar marco normativo para garantizar la obligatoriedad para el personal. Asimismo, deberá revisarse el MAPRO y de resultar necesario modificarlo según su rediseño.

(4) Mejora de equipamiento e infraestructura, de corresponder debemos acondicionar los recursos físicos o equipos para un mejor desempeño,

(5) Costeo nuevo, en este paso se elabora para cada procedimiento priorizado su nuevo costo e incluirlo en el TUPA de la Entidad.

2.4. Etapa de implementación

Realizadas las etapas anteriores y rediseñados los procedimientos, en esta etapa se aplican las medidas elaboradas para mejorar los procedimientos siempre en el marco de la creación de valor público para los ciudadanos. Para tal efecto, ello se realiza capacitación y sensibilización de los actores involucrados. También se debe diseñar o crear el marco legal necesario para respaldar y garantizar la correcta ejecución de las mejoras. De corresponder, se ejecutarán las mejoras para el acondicionamiento de las instalaciones y equipos, según lo estipulado en el análisis de la etapa previa. Finalmente, la Entidad deberá difundir de forma didáctica las mejoras de los procedimientos administrativos priorizados para impulsar la mejora y sensibilizar a los involucrados.

Anexo 7: Validación de propuesta

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO FICHA DE JUICIO DE EXPERTO

Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque

Estimado Señor.

Mg. VLADO ERICK CASTAÑEDA GONZALES

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta **Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, . Lambayeque**, cuyo autor es el Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides. En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Mg. VLADO ERICK CASTAÑEDA GONZALES

DNI: 19256480

Profesión: Ingeniero Civil

Último Grado obtenido: Magister en política aplicada, instituciones y procesos políticos

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			
03	Pertinencia del marco legal considerado.			
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			
06	Detalle de las actividades de acción para la implementación de la propuesta.			
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA DE MODELO

Luego de realizada la revisión del documento intitulado **Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque**, presentado por el Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		x



.....
Ing. Vlado Erick Castañeda Gonzales
MAGISTER EN POLÍTICA APLICADA,
INSTITUCIONES Y PROCESOS POLÍTICOS

Mg. VLADO ERICK CASTAÑEDA GONZALES
DNI: 19256480

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA: Modelo de Simplificación
Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de
Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque

Estimado Señor.

Mg. ABEL EDUARDO CHAVARRY ISLA

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta **Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, . Lambayeque**, cuyo autor es el Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides. En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Mg. ABEL EDUARDO CHAVARRY ISLA

DNI: 16644393

Profesión: Médico

Último Grado obtenido: Magister en administración

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

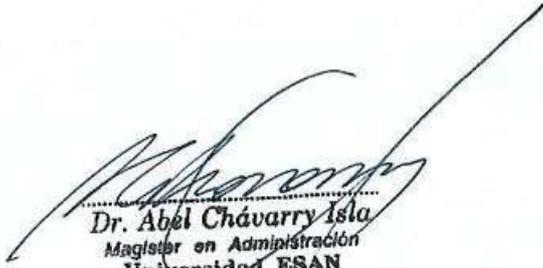
Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			x
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			x
03	Pertinencia del marco legal considerado.			x
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			x
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			x
06	Detalle de las actividades de acción para la implementación de la propuesta.			x
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			x

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA DE MODELO

Luego de realizada la revisión del documento intitulado **Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, . Lambayeque**, presentado por el Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		x



Dr. Abel Chavarry Isla
Magister en Administración
Universidad ESAN
Reg. N° 4101

Mg. ABEL EDUARDO CHAVARRY ISLA
DNI: 16644393

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA: Modelo de Simplificación
Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de
Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque

Estimado Señor.

Mg. PATTY VIRGINIA HUAYAMA HUAMAN

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta **Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, . Lambayeque**, cuyo autor es el Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Mg. Mg. PATTY VIRGINIA HUAYAMA HUAMAN

DNI: 47177347

Profesión: Contadora Publica

Último Grado obtenido: Magister en Gestión Pública

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			x
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			x
03	Pertinencia del marco legal considerado.			x
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			x
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			x
06	Detalle de las actividades de acción para la implementación de la propuesta.			x
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			x

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA DE MODELO

Luego de realizada la revisión del documento intitulado **Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, . Lambayeque**, presentado por el Lic. Sandro Jimmy Coronado Benavides, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		x



Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán
MAT. 04-3491

Anexo 8: Autorización para desarrollar la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRIAL DE PÍTIPO

▲ Calle Francisco Muro Moreno N° 112 - Pítipu - Ferreñafe
🌐 www.munipitipo.gob.pe
📘 Municipalidad Distrital de Pítipu
✉ info@munipitipo.gob.pe

Pítipu, 02 de julio de 2021

CARTA N° 326- 2021-MDP/A

Dra.

MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN

Jefa de unidad de Posgrado Chiclayo Universidad Cesar Vallejo.

Presente.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo y al mismo tiempo comunicarle que, en virtud a su solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Pítipu, se otorga respuesta según lo siguiente:

Se **AUTORIZA** al señor SANDRO JIMMY CORONADO BENAVIDES estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, a quien se le brindará las facilidades requeridas para el desarrollo de su trabajo de investigación para proyecto de tesis *denominado: "Modelo de simplificación administrativa para genera valor público en la Municipalidad Distrital de Pítipu, Ferreñafe, Lambayeque"*. Asimismo, se le comunica que al término de su trabajo de investigación deberá permitir informe a esta Gerencia.

Sin otra particular queda de Ud.



MUNICIPALIDAD DISTRIAL DE PÍTIPO

Jean Pierre Martínez Espichan
ALCALDE



Anexo 9: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.”					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	
¿Cómo mejorar los procedimientos administrativos para generar valor público en los usuarios de los servicios de la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque, año 2021?	Elaboración de un Modelo de Simplificación Administrativa para generar valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque	La implementación del modelo de simplificación administrativa incrementará la generación de valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.	Valor Público	Valor creado por los servicios	
	OE1			Valor creado por los resultados e impactos	
	Diagnosticar la percepción de los usuarios acerca del valor público entregado por la Municipalidad de Pitipo			Valor creado por la confianza y legitimidad	
	OE2		La implementación del modelo de simplificación administrativa incrementará la generación de valor público en la Municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque.	Modelo de Simplificación administrativa	Marco Normativo
	Diagnosticar procedimientos administrativos				Simplificación administrativa
	OE3				
	Diseñar modelo de simplificación administrativa				
	OE4				
Validación del modelo de simplificación administrativa para generar valor público					

Fuente: Elaboración Propia