



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**Habilidades blandas y la simplificación administrativa en una  
Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Atau Solier, Ivan Dany (ORCID: 0000-0001-7545-3213)

**ASESOR:**

Dr. Rondón Vargas, Freddy (ORCID: 0000-0003-2325-9579)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis dos pequeñas princesas, que son la razón de ser y la fuerza para lograr lo mejor de mí y lo que deseo para ellas en su vida.

### **Agradecimiento**

El agradecimiento y respeto a mis padres por las palabras y el apoyo incondicional, al Dr. Rondón Vargas Freddy y a todas aquellas personas fueron parte de esta investigación y a las personas que apoyaron en la realización y culminación de mi tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y Diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01</b>	Ficha técnica del cuestionario que mide la variable 1	22
<b>Tabla N° 02</b>	Ficha técnica del cuestionario que mide la variable 2	22
<b>Tabla N° 03</b>	Validación del instrumento de recolección de datos por expertos	23
<b>Tabla N° 04</b>	Fiabilidad del cuestionario de Habilidades blandas	23
<b>Tabla N° 05</b>	Fiabilidad del cuestionario de Simplificación administrativa	24
<b>Tabla N° 06</b>	Distribución de frecuencias de la variable Habilidades blandas y sus dimensiones	27
<b>Tabla N° 07</b>	Distribución de frecuencias de la variable Simplificación administrativa y sus dimensiones	29
<b>Tabla N° 08</b>	Correlación entre la variable habilidades blandas y la variable simplificación administrativa	31
<b>Tabla N° 09</b>	Correlación entre la dimensión habilidades interpersonales y la variable simplificación administrativa	32
<b>Tabla N° 10</b>	Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable simplificación administrativa	33
<b>Tabla N° 11</b>	Correlación entre la dimensión habilidades sociales y la variable simplificación administrativa	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Gráfico 1</b> Grafica de la viabilidad por fiabilidad mediante el Alfa Cronbach a variable habilidades blandas	71
<b>Gráfico 2</b> Grafica de la viabilidad por fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach variable simplificación administrativa	72
<b>Gráfico 3</b> Reporte del Turnitin	73

## RESUMEN

La investigación presentada, estuvo enmarcado en el objetivo de lograr determinar la relación entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa de la municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021; para lo cual se hizo uso de una metodología cuantitativa; esta investigación fue de nivel descriptivo y tipo correlacional; en la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de aplicación basado en la escala de Likert, el mismo que se aplicó para ambas variables, tanto para las dimensiones de habilidades interpersonales, trabajo en equipo y las habilidades sociales correspondiente a las variable habilidades blandas; y las dimensiones de tiempo de atención, organización interna y mejora continua de procesos y procedimientos, de la variable simplificación administrativa.

Asimismo, se elaboró un cuestionario de 41 preguntas aplicadas a 85 trabajadores de la entidad, teniendo como resultado se obtuvo un resultado de Rho Spearman, con una correlación significativa de  $0.715^{**}$  que nos indica una correlación alta y positiva entre las variables habilidades blandas y la simplificación administrativa, en una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021; lo que pudo ser comprobado al encontrar una correlación positiva y alta; la misma que tiene similitud con algunas teorías y estudios previos en la investigación.

**Palabras clave:** Simplificación Administrativa, Habilidad Blandas, trabajo en equipo.

## **Abstract**

The research presented was framed in the objective of determining the relationship between soft skills and administrative simplification of the provincial municipality of the Ayacucho region, 2021; for which a quantitative methodology was used; this research was of descriptive level and correlational type; In the investigation, the questionnaire was used as an application instrument based on the Likert scale, the same that was applied for both variables, both for the dimensions of interpersonal skills, teamwork and social skills corresponding to the soft skills variable; and the dimensions of attention time, internal organization and continuous improvement of processes and procedures, of the administrative simplification variable.

Likewise, a questionnaire of 41 questions applied to 85 workers of the entity was elaborated, resulting in a Rho Spearman result, with a significant correlation of  $0.715^{**}$ , which indicates a high and positive correlation between the variables soft skills and administrative simplification, in a provincial municipality in the Ayacucho region, 2021; what could be verified by finding a positive and high correlation; the same one that has similarity with some theories and previous studies in the investigation.

**Keywords:** Administrative Simplification, Soft Skills, teamwork.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Los trámites administrativos, las demoras y trámites engorrosos en las instituciones públicas, es un tema que debe tratarse con importancia y detalle teniendo en consideración que la razón de ser de estas entidades, es la de servir a la población y a los usuarios de manera eficiente.

Es así que evaluando a nivel internacional, se tiene que las organizaciones, consideran que la gestión administrativa tiene un papel indispensable en el logro de los objetivos, esto basado en que una gestión administrativa contiene las estrategias, proyectos y la ejecución de los planes institucionales, para el desarrollo y de la visión y misión institucional. Ante esto, el estado viene modificando y mejorando la forma en que se pueda dar solución a aquellos problemas que surgen en la gestión pública, a falta de una cultura de la simplificación administrativa adecuada con una buena gestión administrativa, por lo que se viene dando importancia necesaria a aquellas habilidades y destrezas no cognitivas en las personas, consideradas para algunos como las habilidades blandas, que demuestren buena actitud, disposición al cambio y la mejora en el aspecto tanto personal como el profesional (Navarro, 2018).

Asimismo, de acuerdo a Bubatu (2018), se menciona que la administración pública en las instituciones de diversos países, tiene en común la finalidad de brindar todas las facilidades para que sus ciudadanos tengan acceso a los tramites, bienes y servicios que ofrece dichas instituciones, para esto, las instituciones hacen uso de algunos procesos mediante los cuales, con la aplicación de herramientas técnicas, puedan reducir o simplificar el tiempo y los procedimientos administrativos.

Del mismo modo, se tiene que a nivel nacional, se considera a Marivi (2017), en una investigación donde se hace una retroalimentación sobre la forma y el modo de aplicación de la simplificación administrativa, implementado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, y el D.L N° 1256, dentro de estas normas, se puede ver que dentro de la política nacional, existen normas que

consideran lo sugerido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), esto con el fin de facilitar con la trabas y procedimientos impuestos a los usuarios para sus trámites administrativos, así también, se busca que la Presidencia del Consejo de Ministros pueda dictar medidas adicionales para lograr un adecuada simplificación administrativa en las entidades del estado.

Como se puede apreciar, en el Perú existen pocas investigaciones previas con respecto a las habilidades blandas y su relación con la simplificación administrativa en entidades públicas, sino más relacionadas al sector salud como tal, y no como parte de la solución y el logro de una simplificación administrativa en las entidades públicas y que de esta manera se logren el mejor servicio a la población; mas es así, a nivel local, se tiene a Ayme (2019), que realizo una investigación sobre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la misma municipalidad provincial de la región Ayacucho que se realizo esta investigación, donde se obtuvo como resultado que la simplificación administrativa y la atención al público, tienen una relación positivamente baja, con un resultado de coeficiente 0,380.

Actualmente, en una situación donde los países azotados por esta pandemia, es necesario poder contar con tramites y procedimientos administrativos más simples y ágiles, que ayuden a impulsar y fortalecer la generación de la economía a nivel regional y mundial, y es así que se determina las barreras y trabas a nivel de las entidades públicas respecto a sus trámites administrativos y más aún, debiéndose implementar acciones para simplificarse, la misma que es posible con la organización del recurso humano capacitado de la entidad, la evaluación del diagnóstico institucional, una planeación y ejecución de un plan de simplificación de procesos (Nikhil, 2021).

Por lo que, la presente investigación busca determinar y entender la problemática que radica en el deficiente tramite y gestión documentaria en las entidades del estado, y el énfasis que se viene dando en considerar a las habilidades blandas para optimizar la entorno institucional, esto incluye en el personal de las entidades, el interés por la fluidez en los trámites administrativos,

reducción de los tiempos en la atención al público, autorregulación, motivación, responsabilidad compartida, interacción personal, coordinación, empatía y habilidades sociales.

En ese orden de ideas, la presente investigación es plantea la siguiente realidad problemática: ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas en la simplificación administrativa, en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021?, y para poder ahondar más en el problema, se tienen los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021? b) ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021? c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021?.

Considerando esto, la investigación tiene justificación práctica, ya que ésta llegara a cobra mayor relevancia debido a que los resultados de la simplificación administrativa, es el eficiente y eficaz desarrollo de los planes estratégicos, que contienen los objetivos institucionales, del mismo modo se justificación metodológica, se sustenta en el uso de las herramientas que sean consideradas válidas y confiables, sin dejar de lado, que estas mismas herramientas estarían disponibles para ser tomadas como sustento para investigaciones que sigan el mismo objetivo o de similar naturaleza. En ese mismo orden de ideas, la investigación se justifica en el aspecto teórico por la evaluación y el análisis de las variables habilidades blandas y la relación entre la simplificación administrativa, para lograr una mejor gestión administrativa y trámite administrativo más óptimo.

Es así que el proyecto de investigación, cuenta como objetivo general el de: Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021. En cuanto al desarrollo de objetivos específicos, tenemos: a) Determinar la relación que existe entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021. b) Determinar la relación

que existe entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021. c) Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa de una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2021.

Del mismo modo, se plantean como hipótesis general: Existe una relación positiva entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa dentro de una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021. También se determinaron las hipótesis específicas, entre las que se detalla: a) Existe una relación positiva entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021. b) Existe una relación positiva entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021. c) Existe una relación positiva entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa en una municipalidad provincial en la región Ayacucho, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación, se cuenta con estudios previos a nivel internacional como el de Quesada (2019), en su investigación sobre las habilidades blandas busca poder determinar la influencia de las habilidades blandas para la interrelación de la alta gerencia, en el ESE Hospital Santa Matilde de Madrid, para lo cual hizo uso de una investigación aplicada a la resolución de conflictos, teniendo como instrumento el inventario de prácticas de liderazgo (IPL). Además, se concluyó que las habilidades blandas, son consideradas como la base para el éxito las organizaciones a nivel local, nacional y mundial, y para el logro de esto, se requieren personas con habilidades blandas, con una visión clara, proyectada al futuro, afrontando retos, generando beneficios a las organizaciones y a las personas en el ámbito personal, profesional y laboral, entendiendo la necesidad de contar con estas habilidades en su formación y su implementación.

También se tiene a Millan (2020), con su trabajo referido a habilidades blandas, en donde el investigador busca poder determinar la importancia de la implementación de un programa de habilidades blandas, que ayude a la mejora y potencialidades de la inteligencia emocional, para lo cual se implementó el proyecto “Liderando con Inteligencia Emocional” a una población de 8 profesionales haciendo uso de la metodología e, también se efectuaron diversas estrategias como estudios de caso, simulaciones activas, mesas de debate, actividades individuales y grupales, y el instrumento de evaluación fue el The quick emotional intelligence self-assessment, el cual se utilizó antes y después de la implementación. Con esto se concluyó que, como resultado de la implementación del proyecto, se logró el fortalecimiento e incremento de las habilidades, las competencias y actitudes de los profesionales relacionados a la inteligencia emocional.

Igualmente, se considera a Espinoza y Gallegos (2020), en su una investigación sobre las habilidades blandas y su importancia en el entorno laboral, el cual tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la resolución de problemas. La investigación se desarrolló bajo la metodología de tipo descriptivo y correlacional, y como técnica de recolección de información hizo

uso de una encuesta por cada variable. Participaron un total de 217 alumnos voluntarios, del nivel universitario. De este estudio, el autor pudo determinar conclusiones, entre las que se encuentra que los estudiantes universitarios conocen y definen con claridad la necesidad e importancia de contar con habilidades blandas para mejorar en el aspecto personal, profesional y laboral; también se concluye que los alumnos tienen desarrollados habilidades blandas, entre la que destacan, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, el liderazgo y la comunicación.

De acuerdo a Bueno (2019), en su artículo científico sobre el fenómeno legal de la simplificación administrativa, donde el autor busca explorar normativa y reflexivamente la importancia de la simplificación administrativa. Para esto hace uso de 3 elementos o niveles para su evaluación y desarrollo del ensayo, estos son los elementos normativos, orgánicos y procedimentales. Este ensayo se logró tener las conclusiones siguientes: Se concluye que, ante el riesgo de encerrar la política administrativa de una gestión gubernamental, la simplificación administrativa contiene lo necesario y en prioridad para lograr que situaciones de comunicación, mediante las cuales, se puedan facilitar los procedimientos administrativos públicos, y de este modo se pueda dar mayor énfasis a que los usuarios hagan valer sus derechos civiles en las instituciones gubernamentales.

También se puede mencionar a Mostafa (2020), en su artículo de investigación respecto a los beneficios del e-government en la simplificación administrativa de Egipto, desarrollando una metodología no experimental de alcance correlacional, contando con una revisión documental y encuesta como técnicas de recolección de datos para concluirse que la simplificación administrativa en su sentido más amplio reduce las cargas administrativas y la corrupción, aumentando el bienestar social y la facilidad de vida para todos los beneficiarios, a la vez que logra los objetivos políticos y objetivos políticos y estratégicos del gobierno. Asimismo, se asevera que el e-government conduce a la mejora de la satisfacción y la prestación de los servicios gubernamentales prestados tanto a los ciudadanos como a los inversores.

Entre los antecedentes de ámbito nacional, podemos mencionar a Veliz (2021), en su investigación el autor busca determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad del servicio, en ese sentido el autor desarrollo su trabajo de investigación, del tipo básico no experimental correlacional, teniendo como muestreo a 30 personas entre hombre y mujeres entre los 22 y 68 años que laboran en los locales CEM de la ciudad de Piura, que realicen actividades en algunas de las oficinas de los CEM mencionados, para lo cual se desarrolló un cuestionario de 20 preguntas. Así mismo, se logró determinar que la percepción de la variable, habilidades blandas, en la institución, tienen resultados de un 76.7% percibe bien el trabajo en equipo; el 66.7% percibe el coaching, un 60% percibe aceptablemente la comunicación asertiva y un 73.3% percibe que el personal a cargo, cuenta con un óptimo liderazgo.

También se tiene lo hecho por el investigador Ayala (2021), en su investigación tuvo como objetivo determinar si las habilidades blandas se relacionan con la gestión administrativa en la Marina de Guerra del Perú, para esto el autor realizo una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, para lo cual se determinó una muestra compuesta de 80 personas, empleándose un cuestionario a la población censar sobre las variables. Esta investigación tuvo resultados que confirman que existe una relación positiva entre las variables de la investigación, con resultados de la prueba de Rho Spearman para la hipótesis general  $0.626$  y  $p=0.0001<5$ , y concluyendo que las habilidades blandas tienen relacionan positiva con el planeamiento y la planificación, y que las habilidades blandas tienen una relación positiva con la variable de gestión administrativa.

Del mismo modo tenemos a Zanabria Rodríguez y Ramon Sedano (2019), en su investigación busca determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, en los servidores y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco. Esta investigación uso la metodología correlacional, no experimental, así mismo éste tiene un diseño transaccional de tipo correlacional, y se determinó como población para el estudio a 550 trabajadores de la Municipalidad, y del análisis de esta información, el autor pudo determinar la

inexistencia de una correlación positiva entre las variables, habilidades blandas y desempeño laboral, en referencia a los servidores y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis-Huánuco.

Así mismo, se tiene al investigador Claudio (2019), con su trabajo sobre las habilidades blandas y su influencia en la gestión administrativa, se desarrolla una investigación correlacional cuantitativa, sustentada en una muestra de 30 colaboradores de la empresa, con la cual busca describir la influencia de las habilidades blandas en la gestión administrativa dentro de la municipalidad, así como también busca determinar la influencia de la empatía, la ética, la comunicación y el trabajo en equipo; teniendo así conclusiones que afirmaron que se cuenta con influencia directa y positiva entre la empatía y la gestión administrativa, esto en base a que la alta dirección de la empresa, viene logrando el cumplimiento de funciones y objetivos con habilidades como la empatía y la ética; otra conclusión a la que se arribo es la influencia entre la comunicación y la gestión administrativa.

Finalmente, de acuerdo con Aliaga (2022), en su investigación sobre la gestión administrativa y las habilidades blandas, el autor tiene como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y las habilidades blandas, para lo cual, el autor hizo uso del método hipotético deductivo, realizó una investigación básica, descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo; y un diseño no experimental, transversal; con lo se determinó el uso de un cuestionario para la recolección de datos, se llegó a los resultados que si evidenciaron una relación positiva entre las variables de la investigación, la misma que era altamente significativa y a su vez era directamente proporcional, de modo que se aceptó la hipótesis de existir una relación entre gestión administrativa y habilidades blandas; es decir, que a mejores habilidades blandas mejor gestión administrativa.

La variable habilidades blandas, está fundamentado por Vera (2016), que menciona que las habilidades blandas se consideran como aquellas habilidades necesarias para el desarrollo profesional, son habilidades que se adquieren en



diferentes situaciones a través de la enseñanza o experiencia, pero que independientemente de su calificación y descripción, estas suponen la capacidades y habilidades sociales e interpersonales, que en términos para las entidades y organizaciones, se traduce en capacidades para desenvolverse en diversos ambientes, adecuándose a la situación de modo que se compartan y desarrollen los aprendizajes de un campo a otro. Esto demuestra que existe relación positiva por parte de las habilidades blandas, para la creación de prácticas más eficientes y eficaces en el aspecto laboral y personal, razón por la cual, las habilidades blandas son bien recibidas y percibidas en las organizaciones.

Del mismo modo, haciendo mención a Paterson (2017), las habilidades blandas en las organizaciones y entidades, se detalla que, el manejo de las habilidades blandas tiene como beneficio, el generar una convivencia más adecuada y buen clima laboral en equipos de trabajo. De acuerdo a Luy-Montejo (2019), se señala que son las dificultades laborales, aquellas situaciones que ayudan al desarrollo y crecimiento de la inteligencia emocional y, por ende, el fortalecimiento de las habilidades blandas. Para Ishak, Aishah, Halim (2019) las habilidades blandas y la inteligencia emocional, son temas importantes a considerar por parte de los directores y alta gerencia de las organizaciones, para la difusión y fomento continuo entre sus trabajadores.

Estas teorías, son de similar concepción a Granda (2018), quien afirma que las habilidades blandas influyen de manera positiva y eficaz en las labores que desempeña los trabajadores y en general, la calidad de servicio que brinda una organización, de ahí que son consideradas en los procedimientos de selección de personal durante la línea de carrera profesional de los trabajadores. Estos conceptos y teorías, son también compartidas por autores como Adams (2016), quien muestra la existencia de habilidades blandas, que se aplican en la gestión administrativa y en procedimientos de la organización, para lograr el éxito y cumplimiento de sus objetivos institucionales, de manera eficiente y eficaz. Para Ortega (2016), el concepto de habilidades blandas está relacionado con las destrezas de las personas que tienen para que puedan desempeñarse de manera adecuada y sobresaliente, tanto a nivel personal como a nivel profesional.

Continuando con las habilidades blandas, se hace mención que éstas se refieren a aquellas características personales, los rasgos y competencias que hacen ver a las personas en cómo se relaciona con los demás y con qué frecuencia y aceptación lo hace (Rouse, 2019). También es necesario mencionar que hoy en día, las personas, estudiantes egresados y profesionales, adquieren y preparan sus habilidades blandas, no solo pensando en mostrar esto ante otras personas como parte de su formación, esto también para tener un manejo adecuado de sus emociones (Flores, 2019). Sumando a este concepto del control de emociones, siempre que se de en las personas indicadas e involucradas, éstas podrán lograr que la organización cuente con la disposición y proposición vigente ante el cambio (De José, 2020).

Continuando con las teorías en la presente investigación, se tiene lo desagregado de las habilidades blandas en sus tres dimensiones, las habilidades interpersonales, trabajo en equipo y las habilidades sociales.

Así se tiene a Pelechano (2001), habilidades interpersonales, en la que se afirma que estas habilidades interpersonales son las habilidades que mostramos hacia otras personas, con la intención de comprender, ponerse en el lugar de esa otra persona que nos rodean, permitiendo brindar y permitir apoyo, motivar, ofrecer y dar confianza, en pocas palabras, ver desde una perspectiva o punto de vista de la otra persona, para comprender su situación o problema. Esta dimensión hizo uso de indicadores como el autoconocimiento, la innovación y la iniciativa.

Respecto a la dimensión de trabajo en equipo (Tseng et ál., 2019), la define como la habilidad que permite que los integrantes de un equipo de trabajo u organización, conserven las obligaciones y responsabilidades que asumen, agregando a ésta, el compromiso para cumplir con los trabajos, acciones y procedimientos encomendadas y distribuidas para el cumplimiento de los objetivos planteados. Adicional de esto (Tubay et ál., 2016), afirma que se debe tener en cuenta también que trabajar en equipo, trae consigo el descubrimiento sobre quien o quienes son líderes dentro del equipo de trabajo, para poder guiar el equipo el logro de sus objetivos. Para Parlamis y Monnot (2018), precisan que la unión del

equipo de trabajo, el lugar donde se convocan las reuniones de trabajo, es parte de las características del trabajo en equipo, lo que se traduce posteriormente en un trabajo de calidad, eficiente y eficaz.

En ese sentido, esta dimensión hizo uso de indicadores como: habilidades laborales, interacción personal y la coordinación, esto con el fin de contar con una adecuada interpretación de los datos e información.

Así también, respecto a la dimensión habilidades sociales, ésta se define como la conducta que se muestra o es visible en las personas, las mismas que se adquieren mediante las experiencias directas de las personas, que yacen en los hogares, casa de estudios y en el mundo laboral, y se conservan y son parte de cada uno, formando un determinado comportamiento. Para el análisis de esta dimensión, se hizo uso de los indicadores: empatía, servicialidad y comunicación eficaz.

Respecto a las teorías que sustentan la simplificación administrativa, se tienen a (Molina, 2016), quien define a la simplificación administrativa como las acciones que se realizan para poder simplificar procedimientos en entidades públicas u organizaciones, de tal modo que éstos sean más sencillos, de fácil acceso y menos complicados para los usuarios. De ahí que, en la gestión pública, la simplificación administrativa hace principal referencia a contar con políticas y lineamientos para lograr tramites sencillos y procedimientos más accesibles para la población.

A nivel nacional y dentro de su teoría general de la simplificación administrativa, se tiene lo normado por el Congreso de la República (2005), en el cual se instituye unos fundamentos acerca de la simplificación administrativa: a) la presunción de sinceridad, que determina y protege la comunicación entre el usuario y/o población y el servidor público, llegando a determinar que los usuarios dicen la verdad; b) la exclusión de requisitos y formulismos, que se puede ver cuando el costo administrativo que se ofrece a los usuarios, es superior a lo que va recibir u otorgar al usuario; c) la descongestión de los procesos, que radica principalmente en la toma de decisiones, teniendo como principal objetivo tener presente y aplicar

los horizontes de realización por sobre los horizontes de gestión; d) la intervención poblacional, que se traduce en usuarios activos que participan en el seguimiento para un adecuado cumplimiento de los servicios que brindan las entidades públicas.

Por otro lado, para la investigación, se conceptualiza la simplificación administrativa, desde un punto de vista de las normas legales administrativas a nivel nacional, en ese sentido, se detalla que en el Perú, se inició alrededor del año 1989, esto con la publicación de la Ley N° 25035, ley que al inicio no tuvo buenos resultados, para luego en el año 1991, emitirse la normativa, que promueve la inversión privada en el Perú, y es aquí donde se establecen la normativa acerca de la simplificación administrativa, con el fin de fortalecer y favorecer el progreso y procedimiento que implicaba la inversión privada. Al mismo tiempo, se dio origen al TUPA, para alinear y establecer el cumplimiento de los procedimientos administrativos en las instituciones públicas. Con esto se buscaba reducir aquellos trámites y obstáculos formales y funcionales que limitaban el libre trámite e incentivo al sector privado para sus operaciones (López, 2015).

Asimismo, en el Perú, hoy en día la simplificación administrativa se ampara bajo el D.L. N° 1246 del año 2016, en el cual se tiene establecido acciones administrativas de simplificación, como el art. 5° del D.L. 1246, donde se establece que las instituciones del sector público quedan prohibidas de solicitar a los usuarios y población en general, bajo cualquier procedimiento administrativo, los documentos de identificación, como el DNI, partida de nacimiento, RUC o cualquier otro requisito que pueda tener registro o verificación en internet u otros medios públicos de información (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021).

Asimismo, de acuerdo a Muñoz (2018), se menciona que la reducción administrativa, como aquellos principios y acciones que buscan descartar obstáculos y los costos innecesarios, y es la política nacional de simplificación administrativa, la encargada de orientar a las entidades públicas, para brindar las más adecuadas instrucciones y servicios administrativos adecuados a los usuarios y la población. Para Retortillo (2017), la simplificación administrativa, debe cumplir con tres condiciones: primero, se realiza una simplificación normativa con reducción

de trámites y procesos legales; segundo, la simplificación orgánica que brinda dar agilidad en la estructura, jerarquías y niveles organizaciones de una entidad; y tercero, la simplificación procedimental, mediante la cual se busca que los procedimientos administrativos sean menos complicados para los usuarios.

Alguacil (2018), que nos afirma que la simplificación administrativa es el procedimiento, a través del cual se busca reducir en tiempo y cantidad de procesos, todo acto administrativo que se tiene establecido en una organización. Esto supone la implementación de distintas acciones para su funcionamiento, entre los que, el autor menciona: a) la simplificación normativa que se orienta a la disminución de las interpretaciones y confusiones acerca de aquellas normas y reglas jurídicas inmersas en un acto administrativo organizacional, b) la simplificación orgánica que se orienta a la mejora propiamente de la organización y c) la simplificación procedimental que busca específicamente la simplificación y reajuste de los trámites y la cantidad de procedimientos administrativos, en el funcionamiento de la organización.

Del mismo modo, Generalitat (2018), afirma que la simplificación administrativa, requiere que se realicen acciones para la reducir, eliminación, exclusión y simplificación de documentación o requisitos, con el propósito de mejorar y brindar servicios de calidad; para Zabala (2019), menciona que las organizaciones están hechas de acciones, procedimientos y funciones definidas para cada miembro que la compone. De acuerdo a Alain (2021), la simplificación administrativa refleja en la implementación de reglas y lineamientos para lograr reducir y eliminar aquellos tramites y procedimientos no necesarios para brindar un buen servicio; como también de acuerdo a Matei y Chesaru (2015), comenta que la simplificación administrativa, es una toma de decisiones, para lo cual se necesita establecer un procedimiento de revisión y seguimiento de los procedimientos, para reducir aquellas barreras del trámite administrativo.

También se señala que el cumplimiento de toda norma, lineamiento o técnica acerca de la simplificación administrativa, debe estar enmarcado y comprometido con la reducción, y de ser el caso, la eliminación significativa de trámites y

documentos que se solicitan a los usuarios, dentro de todo trámite y procedimientos administrativos que brinda las entidades. (Esperanza, 2017), por lo que en ese orden de ideas y siguiendo con la conceptualización y la operacionalización de la variable simplificación administrativa, se tiene las dimensiones de tiempo de atención, organización interna y la mejora continua de procesos y procedimientos.

Respecto al tiempo de atención, según la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se menciona que este tiempo se define como el plazo que debe transcurrir desde el inicio de un procedimiento administrativo desde la evaluación previa hasta que se ejecute, o haga entrega del servicio solicitado, asimismo, nos indica que este tiempo no pueden ser mayor de treinta (30) días hábiles.

Así mismo, Caycho (2019), explica que el tiempo de atención es lo que significa para quienes están en la espera de un proceso de solicitud de servicios ante una entidad, el cual debería de asegurar la buena calidad en un modelo de atención donde todos estén comprometidos en brindar el soporte necesario a los usuarios en el proceso de espera. De igual manera, Maldonado et al. (2002), hablaron sobre el valor que tiene el tiempo en los establecimientos de atención, con el fin de identificar si el tiempo que esperan para la prestación del servicio solicitado es lo más eficiente y adecuado, o en su defecto, este se debe tratar de reducir con el fin de mejorar la calidad en el servicio a los usuarios. Para esto, se hizo uso de algunos indicadores tales como el tiempo de duración de los trámites, la recepción de documentación y la entrega de documentación.

Con relación a la organización interna, para la municipalidad se entiende como el conjunto o todos los órganos de gobierno y dirección municipal, con los cuales está constituido una municipalidad provincial, tal es así, la que asume el Alcalde y el consejo municipal, quienes cumplen funciones legislativas y de fiscalización. Cabe mencionar que estas funciones y atribuciones son asignadas por ley a los gobiernos locales y hacen referencia a las tareas o servicios que corresponden en forma exclusiva al municipio (Contraloría de la República, 2014). Es necesario mencionar también que la organización municipal implica el gobierno

municipal, la administración municipal y los sistemas de control, cada uno con sus roles, funciones y competencias; para conocer sobre el accionar municipal, se utilizó una encuesta en base a indicadores como: actividades y recursos, jerarquía y organización y la Integración.

Dentro de las definiciones de la mejora continua, se define como una estrategia a través de la cual los grupos tienen una posición más alta en el mercado, que se completa mediante la adquisición de satisfacción y aprobación del cliente con respecto al proveedor que recibieron (Gutiérrez, 2010). Es así que la mejora continua es el resultado final de una forma sistemática de dirigir y optimizar conocimientos, descubrir causas o regulaciones, crear nuevas ideas e iniciativas de mejora, desarrollar planes, leer y aprender de las consecuencias adquiridas y estandarizar resultados excelentes para proyectar y manipular el nuevo nivel de rendimiento general, así tenemos los indicadores tales como eficacia, eficiencia y simplificación.

### **III. METODOLOGÍA**

En esta parte de la investigación, se detalla el procedimiento que usara para el análisis, evaluación de las variables Habilidades blandas y la Simplificación administrativa, a partir de la cual se podrá determinar si existe o no relacion entre una variable y la otra, con lo que se pueda poner a prueba las hipótesis planteadas, y llegar a las conclusiones del proyecto de investigación, así mismo, se tendrá en consideración lo establecido por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, que definirá la clasificación de la investigación. (CONCYTEC, 2018)

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Por su finalidad es de tipo aplicada, porque permite la resolución de problemas prácticos además el conocimiento que se genera tiene como objetivo dar solución a problemas específicos de la realidad, siendo sus resultados de aplicación inmediata a la problemática planteada; por su carácter de medida es de tipo cuantitativo, porque hace uso de un análisis deductivo, las variables en estudio podrán ser medidas y cuantificadas, se lleva a cabo a través de la estadística, y de la medición con valores numéricos para la obtención de los resultados y de esta manera corroborar una hipótesis formulada, y por su alcance temporal es de corte transversal, porque permite analizar el problema de investigación en un determinado momento, se puede hacer uso de un corte en un periodo determinado (Hernández, Sampieri, & Mendoza, 2019).

El proyecto de investigación estuvo enmarcado en un enfoque cuantitativo, ya que cuantificó la variable de estudio a nivel de categorías, las mismas que midieron las dimensiones e indicadores del tema y de acuerdo con el método deductivo, teniendo como variables a las habilidades blandas y la simplificación administrativa, lo que nos pueda permitir validar y demostrar las hipótesis.

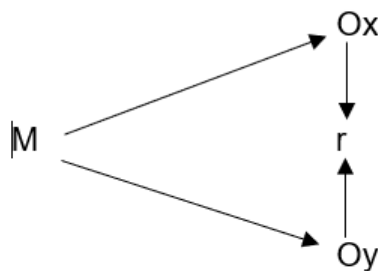


### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal correlacional, la misma que busco establecer una relación entre dos o más variables; mediante un análisis de la correlación entre la variable habilidades blandas y sus dimensiones de la variable simplificación administrativa. Entendiendo que con el presente diseño se hará la recolección de datos en un único momento, para identificar si existe o no una relación, así mismo se garantiza que no existirá intención de modificar o manipular intencionadamente las variables, siendo así, la única intervención, la de observar el normal procedimiento que consta en la recolección de datos y su análisis, siendo esta la forma en cómo se relacionan las variables y sus dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018).

Para entender mejor el diseño no experimental, recurrimos a la afirmación de que los estudios no experimentales, son aquellos estudios en las que las variables no serán alteradas ni manipuladas (Baptista, 2014).

En ese entender, el esquema del proyecto de investigación se muestra de la siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra de los trabajadores de la Municipalidad

Ox : Observación de la V1 = Habilidades blandas

Oy : Observación de la V2 = Simplificación Administrativa

r : Correlación de las variables.

## 3.2. Variables y operacionalización

### Variables

#### Habilidades Blandas

**Definición conceptual**, para las habilidades blandas, tenemos la definición conceptual, según Guerra (2019), que define a las habilidades blandas como las habilidades propias de que adoptan las personas y que sirven para convivir con las personas de nuestro entorno, son de carácter socio afectivo y son necesarios para garantizar una adecuadas actividades diarias en lo personal y laboral, estas mismas habilidades ayudan en la creatividad y en la solución de conflictos, y más importante ser empáticos con otras personas de nuestro alrededor a fin de formar y mantener relaciones emocionales adecuadas.

#### Simplificación Administrativa

**Definición conceptual**, en el proyecto de investigación, se define a la simplificación administrativa como las acciones que se realizan para poder simplificar procedimientos en entidades públicas u organizaciones, de tal modo que éstos sean más sencillos, de fácil acceso y menos complicados para los usuarios. De ahí que, en la gestión pública, la simplificación administrativa hace principal referencia a contar con políticas y lineamientos para lograr tramites sencillos y procedimientos más accesibles para la población (Molina, 2016).

#### Operacionalización de las variables

**Definición operacional**, para el análisis y la aplicación del cuestionario en la recolección de datos e información, la variable 1, habilidades blandas, va tener tres dimensiones para su operacionalización y cada una de estas a su vez contara con los indicadores que puedan brindar un mejor siendo la primera dimensión, habilidades interpersonales, tenemos como indicadores al autoconocimiento, la innovación y la iniciativa, para la segunda dimensión que viene a ser el trabajo en equipo, se tiene los indicadores las habilidades laborales, la interacción personal y la coordinación, por último, la tercera dimensión que viene a ser las habilidades

sociales, cuenta con los indicadores de empatía, la servicialidad y la comunicación eficaz. Todo lo mencionado y descrito, fue medido en escala de Likert.

**Definición operacional**, para el análisis, aplicación del cuestionario y recolección de datos de la variable 2, simplificación administrativa, se tendrá en consideración las tres dimensiones aplicadas con sus indicadores, así tenemos a la primer dimensión tiempo de atención, con sus indicadores, tiempo de duración de los tramites, la recepción de documentos y la entrega de documentación, así también la segunda dimensión es la organización interna, compuesta por sus indicadores, actividades y recursos, jerarquía y organización y el indicador de integración, por último se va considerar la tercera dimensión mejora continua de procesos y procedimientos, que va contar con los indicadores de eficiencia, eficacia, simplificación y mejora continua. Todo lo mencionado fue medido en escala de Likert.

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

#### **3.3.1 Población**

Sobre la definición de población, recurrimos (Diaz, 2019), quien afirma que la población es la totalidad de elementos con características similares e idóneos, que tienen en común la representación de ciertas características que tienen en común estos elementos, y que sobre todo estén bien especificadas.

Así mismo tenemos a Baptista et al. (2014), que afirma que una población es aquella que agrupa a un grupo de anomalías a examinar, las mismas que tienen en común cierta particularidad igualitaria, la misma que es objeto de investigación. En ese orden de ideas, en la investigación, se está considerando como población a todo el personal que labora en una Municipalidad provincial en la región Ayacucho, periodo 2021.

Acerca del **criterio de inclusión**, la presente investigación ha considerado a los trabajadores de la parte administrativa en una municipalidad provincial de la región Ayacucho, seleccionados en merito a las funciones que cumplen y que

forman parte del trámite administrativo de la entidad, resultando un tipo de muestreo intencional no probabilístico, teniendo como resultado una muestra compuesta por 85 trabajadores en actividad y que son parte de áreas administrativas y son personal activo y permanente en el trámite administrativo de la entidad.

Respecto al **criterio de exclusión**, se ha considerado excluir y no considerar parte de la muestra a aquellos trabajadores que, según información de la oficina de recursos humanos de la entidad, se encuentren suspendidos, de vacaciones, con licencias, y a los trabajadores del régimen privado, obreros y aquellos trabajadores que no tienen intervención y/o acción directa con la simplificación administrativa de la entidad.

### **3.3.2 Muestra**

Con respecto a la muestra, se tiene lo afirmado por Hernández y Mendoza (2018), los que mencionan que la muestra viene a ser subconjunto de la población, que busca determinar el investigador, y con la que se va a realizar la recolección de datos, por la mayor accesibilidad en aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

A razón de lo mencionado líneas arriba, en la investigación se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico intencional, en razón de la relación que tienen los trabajadores con las variables de estudio, lo que arrojó una muestra integrada por 85 trabajadores de la Municipalidad Provincial de la región Ayacucho, que reúnen criterios en común relacionadas al proceso de la simplificación administrativa.

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo estará sustentado bajo lo afirmado por Hernández y Mendoza (2018), que mencionan que las muestras no probabilísticas son también reconocidas como muestras dirigidas, además de contar con un modo especial de

selección, teniendo la particularidad de acercarse más a las características del trabajo de investigación.

Asimismo, se considera que el muestreo será no probabilístico, intencional, a razón que de la muestra está dirigido solo a trabajadores de la entidad y que tiene injerencia y participación en alguno de los procesos administrativos de la municipalidad, los mismo que están inmersos en poder lograr la simplificación administrativa, se estará considerando los siguientes criterios de exclusión y selección:

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

Según Ocaña (2019), hace mención que la técnica, es aquel medio por el cual, el investigador tiene la facilidad y acceso a poder medir y conocer el grado en que los encuestados brindan información y datos que son representación de la realidad de la investigación.

En ese entender, en la investigación se ha determinado hacer el uso de la encuesta como técnica de recolección de datos y su posterior análisis en la investigación, esta técnica hará uso de las dimensiones e indicadores respecto a las variables, habilidades blandas y la simplificación administrativa, con el fin, de poder aplicar a estos datos, programas informáticos de estadística, se pueda obtener resultados para su análisis, evaluación, discusión y conclusiones.

Por otro lado, respecto a los instrumentos de recolección de datos, se tiene lo afirmado por Hernández y Mendoza (2018), señalando que se tiene el cuestionario como aquel instrumento eficaz para la recolección de información y datos, en las investigaciones y estudios que tienen un enfoque cuantitativo. En ese sentido, respecto al instrumento a utilizar, en la investigación se hará uso del cuestionario, instrumento con el que se podrá elaborar un cuestionario de 20 preguntas para la variable 1 y otro cuestionario para la variable simplificación administrativa con 21 preguntas.

**Tabla 01**

*Ficha técnica del cuestionario que mide la variable 1*

<b>Ficha Técnica</b>	
Nombre	Cuestionario que mide las Habilidades Blandas
Autor	Ivan Dany Atau Solier
Objeto	Establecer el nivel de la variable 1
Administración	Personal a cada colaborador
Escala	Likert
Estructura	La encuesta es de tipo Likert, está integrada por 3 dimensiones y constituida por 21 ítems, de alternativa múltiple.

**Tabla 02**

*Ficha técnica del cuestionario que mide la variable 2*

<b>Ficha Técnica</b>	
Nombre	Cuestionario que mide la Simplificación Administrativa
Autor	Ivan Dany Atau Solier
Objeto	Establecer el nivel de la variable 2
Administración	Personal a cada colaborador
Escala	Likert
Estructura	La encuesta es de tipo Likert, está integrada por 3 dimensiones y constituida por 21 ítems, de alternativa múltiple.

Una vez desarrollado los instrumentos de recolección de datos para la presente investigación, éstas fueron sometidas a evaluación de expertos, mediante la cual se pueda probar de validación de estos cuestionarios, los mismos que obtuvieron resultados positivos y favorables, tal como se muestran en los anexos de la presente investigación.

**Tabla 03***Validación del instrumento de recolección de datos por expertos*

Variable	Apellidos y Nombres del experto	Especialidad	Opinión del experto
Habilidades blandas	Mg. Richard Atao Quispe	Gestión Empresarial	Aplicable
	Mg. Fidel Quispe Beltrán	Gestión Publica	Aplicable
	Dr. Hilario Valenzuela Pelayo	Administración	Aplicable
Simplificación administrativa	Mg. Richard Atao Quispe	Gestión Empresarial	Aplicable
	Mg. Fidel Quispe Beltrán	Gestión Publica	Aplicable
	Dr. Hilario Valenzuela Pelayo	Administración	Aplicable

Los cuestionarios elaborados, han sido puestos a prueba para su fiabilidad, a través de la prueba de Alfa de Cronbach, teniendo en consideración, la teoría de que el coeficiente resultante, deberá estar entre una ratio dentro del 0 y 1; teniendo en cuenta que el resultado que se acerque mas a 1, será indicativo de una mayor fiabilidad del instrumento, así mismo, se determina que, para una fiabilidad aceptable, se establece una ratio mínima de 0.75. es así que, de la aplicación del Alfa de Cronbach a la prueba piloto, se obtuvieron los resultados siguientes:

**Tabla 04***Fiabilidad del cuestionario de Habilidades blandas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.814	20

**Fuente:** SPSS 21

**Tabla 05**

*Fiabilidad del cuestionario de Simplificación administrativa*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.858	21

Fuente: SPSS 21

### **3.5. Procedimientos.**

Los procedimientos que se desarrollaron en el proyecto de investigación, están determinados en base a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento que ayudaran en la recolección de datos e información de la municipalidad provincial, en la región Ayacucho.

Realizado este procedimiento, corresponderá la entrega de los 2 cuestionarios a los trabajadores, los mismos que deberán ser explicados e informados de la finalidad e importancia de estos cuestionarios para la investigación y por ende para la entidad.

Posterior, se realizó el procesamiento de los datos obtenidos con el cuestionario para el análisis de datos recolectados y posterior interpretación, con la elaboración de tablas, frecuencias, y gráficos estadísticos que puedan brindar una razón al objeto de la investigación y, por ende, los resultados resultados finales, en relación a la problemática de la investigación.

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

En el presente proyecto de investigación, la información obtenida y los datos serán analizados con el software estadístico SPSS v21, teniendo en cuenta algunos de los procedimientos:



Conteo: se realizó mediante una base de datos, en uso del programa informático SPSS, en versión 21, considerando una perspectiva de las variables y una vista de datos para sistematizar las variables y las respuestas dadas por los colaboradores y participantes de cuestionario en el municipio como parte de la muestra, ya sea con la variable de habilidades blandas y para la simplificación administrativa.

Tabulación: mediante la cual se llegó a construir tablas de frecuencias y tablas estadísticas descriptivos, considerando las variables Habilidades Blandas y simplificación administrativa, en ese sentido, todos los datos que se obtengan estarán organizados según los objetivos de la investigación.

Gráficos: se realizarán gráficos de columnas, con el fin de poder simbolizar las frecuencias relativas obtenidas (expresada en %), esto para las tablas que lo requieran, destacando la correlación de frecuencias de acuerdo con los objetivos de la investigación.

Análisis estadístico: en este procedimiento, se procedió al análisis estadístico inferencial, que permita determinar la distribución de las variables y realizar la prueba de normalidad, con la que se podrá determinar la estadística inferencial a usar en nuestras pruebas de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En el desarrollo del análisis, interpretación y evaluación de datos del proyecto de investigación, se tendrá en consideración y respetado los derechos de autor, cumpliendo con el correcto citado de las referencias, siguiendo lo establecido por la norma American Psychological Association - APA 7ma edición, cumpliendo con reproducir la idea del autor sin la intención de hacer copia o plagio sin autorización de forma deliberada. Asimismo, se garantiza el respeto por aquellos derechos civiles fundamentales como la integridad, la dignidad, a la intimidad y el derecho a la reserva de los datos e información proporcionada por los colaboradores de la entidad que apoyaran en el desarrollo de la investigación, en

detalle, en el desarrollo del proyecto de investigación se tendrá consideración lo siguiente:

Respecto a la privacidad y confidencialidad, a las personas, trabajadores y colaboradores de la municipalidad provincial, se respetó los derechos fundamentales de privacidad y confidencialidad, en ese sentido, los procesos en que se obtenga la información, se realizaran de forma anónima, con las reservas necesarias para proteger la confidencialidad y privacidad del trabajador.

Respecto a la beneficencia con la entidad, los resultados se esperan sean de utilidad que permitan generar conciencia por parte de los trabajadores y servidores y alta gerencia, con el fin de comprender los beneficios y resultados de capacitar a los trabajadores de la entidad, en el desarrollo y aplicación de habilidades blandas, para una óptima y eficiente gestión administrativa en la entidad.

En atención a la no maleficencia, adicional al compromiso de respetar el derecho de colaboradores y autores a citar, se garantizó la reserva del uso de la información y los datos obtenidos durante la investigación.

Por otro lado, en cuanto a la autonomía, se tuvo en consideración la disposición de los trabajadores y servidores de colaborar de manera voluntaria y libre, teniendo en cuenta el derecho a la participación voluntaria y la no manipulación de resultados.

Finalmente, se respetó el principio ético de justicia, que expresa y da origen a la colaboración voluntaria en el cuestionario y que, a su vez, también rige los criterios de selección para considerar la muestra en la municipalidad provincial, sin considerar o excluir personal por su raza, sexo, cargo en la entidad, nivel educativo o entre otros.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis estadístico descriptivo

**Tabla 06**

*Distribución de frecuencias de la variable Habilidades blandas y sus dimensiones*

Nivel	Habilidades blandas		D1		D2		D3	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	1	0.8%	0.5	0.6%	1.3	1.6%	0.4	0.4%
Malo	5	5.8%	7.0	8.2%	4.8	5.7%	3.4	4.0%
Regular	45	52.6%	52.3	61.6%	43.8	51.6%	39.8	46.8%
Bueno	32	37.7%	22.8	26.9%	32.5	38.2%	38.6	45.4%
Excelente	3	3.1%	2.3	2.7%	2.5	2.9%	2.9	3.4%
Total	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%

**Nota:** F= Frecuencia absoluta. Fuente: Elaboración propia. Dimensiones de la variable 1. D1=Habilidades interpersonales. D2= Trabajo de equipo. D3=Habilidades sociales.

#### **Análisis descriptivo:**

Del análisis de la tabla 06, es el resultado del cuestionario aplicado a la muestra de 85 trabajadores de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, se puede ver que el 3.1% opinan que las habilidades blandas tienen una relación excelente con la simplificación administrativa en la entidad, así mismo se tiene un 37.7% que manifiesta que esta relación es de nivel bueno, mientras que un 52.6% opina que existe una relación de nivel regular entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa y las habilidades blandas, y solo un 5.8% y el 0.8%, de los trabajadores encuestados consideran que las habilidades blandas tienen un efecto deficiente y malo respectivamente, hacia la simplificación administrativa en la entidad.

La tabla 06, es el resultado del cuestionario aplicado a la muestra de 85 trabajadores de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, en la que se puede ver que el 2.7% opinan que las habilidades interpersonales son excelentes habilidades blandas, así mismo se tiene un 26.9% que manifiesta que las habilidades interpersonales son buenas en los trabajadores de la entidad, mientras que un 61.6% opina que los trabajadores tienen un nivel regular de habilidades interpersonales y finalmente, un 8.2% y el 0.6%, de los trabajadores encuestados manifiestan que las habilidades interpersonales en los trabajadores, son habilidades blandas consideradas deficiente y malo respectivamente.

Respecto a la dimensión trabajo en equipo y la valoración que tiene el personal respecto a las habilidades blandas dentro de la municipalidad y se puede ver que del 100% de la muestra encuestada, el 2.9% opinan que las trabajo en equipo son excelentes habilidades blandas dentro de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, así mismo se tiene un 38.2% que manifiesta que existe un buen trabajo en equipo con en los trabajadores de la entidad, mientras que un 51.6% opina que los trabajadores de la municipalidad, realizan un regular trabajo en equipo, dentro de sus habilidades blandas. Finalmente, un 5.7% y el 1.6%, de los trabajadores encuestados, opinan que el trabajo en equipo en la entidad, como habilidades blandas de los trabajadores, se desarrollan de manera deficiente y malo respectivamente.

Con relación a la dimensión habilidades sociales y la valoración que tiene el personal respecto a las habilidades blandas dentro de la municipalidad, se puede ver que del 100% de la población encuestada, el 3.4% opinan que las habilidades sociales son excelentes habilidades blandas dentro de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, así mismo se tiene un 45.4% que manifiesta que las habilidades sociales son buenas en los trabajadores de la entidad, mientras que un 46.8% opina que las habilidades sociales son de un nivel regular en la entidad. Finalmente, un 4.0% y el 0.4%, de los trabajadores encuestados manifiestan que las habilidades sociales en los trabajadores, son habilidades blandas consideradas deficiente y malo respectivamente, en la entidad.

**Tabla 07**

*Distribución de frecuencias de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones*

Nivel	Simplificación administrativa		D1		D2		D3	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0.7	0.8%	1.5	1.8%	0.0	0.0%	0.7	0.8%
Malo	9.3	10.9%	10.5	12.4%	7.7	9.0%	9.6	11.2%
Regular	50.4	59.3%	50.7	59.6%	53.7	63.1%	48.1	56.6%
Bueno	23.3	27.4%	21.8	25.7%	22.0	25.9%	25.1	29.5%
Excelente	1.3	1.5%	0.5	0.6%	1.7	2.0%	1.6	1.8%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Nota: F= Frecuencia absoluta. Fuente: Elaboración propia. Dimensiones de la variable 2. D1= Tiempo de atención. D2= Organización Interna. D3= Mejora continua de procesos y procedimientos.

#### **Análisis descriptivo:**

Del análisis de la tabla 07, es el resultado del cuestionario aplicado a la muestra de 85 trabajadores de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, se puede ver que el 1.5% opinan que la simplificación administrativa tiene una relación excelente con las habilidades blandas en la entidad, así mismo se tiene un 27.4% que manifiesta que esta relación es de nivel bueno, mientras que un 59.3% opina que existe una relación de nivel regular entre la simplificación administrativa y las habilidades blandas, y solo un 10.9% y el 0.8%, de los trabajadores encuestados consideran que la simplificación administrativa y las habilidades blandas, tienen una relación deficiente y mala respectivamente.

La tabla 07, es el resultado del cuestionario aplicado a la muestra de 85 trabajadores de una municipalidad provincial de la región Ayacucho, con respecto

a la dimensión tiempo de atención, se puede ver que del 100% de la población encuestada, solo el 0.6% opinan que el tiempo de atención en la entidad es excelente, ayudando así la simplificación administrativa dentro de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, así mismo se tiene un 25.7% que manifiesta que el tiempo de atención por parte de los trabajadores de la entidad es buenas, mientras que un 59.6% opinan para dentro de la simplificación administrativa, el tiempo de atención es de un nivel regular en la entidad. Finalmente, un 12.4% y el 1.8%, de los trabajadores encuestados manifiestan que el tiempo de atención por parte de los trabajadores, como parte de la simplificación administrativa, es considerada deficiente y malo respectivamente.

Con relación a la dimensión organización interna del 100% de la población encuestada, el 2.0% opinan que existe una excelente organización interna dentro de la entidad que ayuda a la simplificación administrativa dentro de la municipalidad, así mismo se tiene un 25.9% que manifiesta que la organización interna en las unidades orgánicas y los trabajadores es buena, mientras que un 63.1% opina que la municipalidad tiene cuenta con una regular organización interna, para el desarrollo de la simplificación administrativa en la entidad y solo un 9.0% y el 0%, de los trabajadores encuestados manifiestan que la organización interna en la entidad, como parte de la simplificación administrativa es considerada deficiente y malo respectivamente.

En referencia a la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos, del 100% de la población encuestada, el 1.8% opinan que la mejora continua de procesos y procedimientos son excelentes para el desarrollo de la simplificación administrativa, así mismo se tiene un 29.5% que manifiesta que la mejora continua de procesos y procedimientos son buenas, mientras que un 56.6% opina que la mejora continua de procesos y procedimientos, tienen relacion regular para la simplificación administrativa dentro de la entidad; por otro lado, un 11.2% y el 0.8%, de los trabajadores encuestados manifiestan que la mejora continua de procesos y procedimientos en los trabajadores, son consideradas deficiente y malo respectivamente, como parte de la simplificación administrativa en la municipalidad.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general de la investigación

**Ho.** No existe relación positiva entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa dentro de una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021.

**Hi.** Existe relación positiva entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa dentro de una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021.

**Tabla 08**

*Correlación habilidades blandas y la simplificación administrativa*

		Habilidades Blandas	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	1,000	,715**
	Simplificación Administrativa	,715**	1,000
Sig. (bilateral)	Habilidades Blandas	.	,000
	Simplificación Administrativa	,000	.
N	Habilidades Blandas	85	85
	Simplificación Administrativa	85	85

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 21

### Análisis

Como se muestra en la tabla 08, correlación entre habilidades blandas y la simplificación administrativa, la significancia tiene un resultado de  $(p = 0.000) \leq 0.05$ , lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

Asimismo, de acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa de 715\*\* que nos indica una correlación alta y positiva entre las variables habilidades blandas y la simplificación administrativa.

## Prueba de hipótesis específica 1 de la investigación

**Ho.** No existe relación positiva entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021.

**Hi.** Existe relación positiva entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021.

**Tabla 09**

*Correlación habilidades interpersonales y la simplificación administrativa*

		Habilidades Interpersonales	Simplificación Administrativa	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,651**	
	Habilidades Interpersonales	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85	
	Coeficiente de correlación	,651**	1,000	
	Simplificación Administrativa	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 21

### Análisis

Como se muestra en la tabla 09, correlación entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa, la significancia es de  $(p = 0.000) \leq 0.05$ , lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo, del cuadro se obtuvo el resultado de Rho Spearman, el cual muestra una correlación significativa de 651\*\*, que nos indica una correlación positiva moderada positiva entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa.



## Prueba de hipótesis específica 2 de la investigación

**Ho.** No existe relación positiva entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021.

**Hi.** Existe relación positiva entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021.

**Tabla 10**

*Correlación trabajo en equipo y la simplificación administrativa*

			Trabajo en Equipo	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,627**
	Trabajo en Equipo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
		Coeficiente de correlación	,627**	1,000
	Simplificación Administrativa	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 21

## Análisis

Como se muestra en la tabla 10, la correlación entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa, la significancia tiene un resultado de  $(p = 0.000) \leq 0.05$ , lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

Asimismo, en la tabla se muestra que el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, tiene una correlación significativa de 627\*\*, lo que representa una correlación positiva moderada entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa.

### Prueba de hipótesis específica 3 de la investigación

**Ho.** No existe relación positiva entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021.

**Hi.** Existe relación positiva entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021.

**Tabla 11**

*Correlación habilidades sociales y la simplificación administrativa*

		Habilidades Sociales	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,533**
		N	.
			85
		Coeficiente de correlación	,533**
		Sig. (bilateral)	1,000
			.
			85

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 21

### Análisis

Del análisis de la tabla 11, correlación entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa, la significancia obtenida es de  $(p = 0.000) \leq 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Del mismo modo en la tabla 15 se muestra que el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 533\*\* una correlación positiva moderada, la significancia  $(p = 0.000) \leq 0.05$ . Lo cual indica que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa.

## V. DISCUSIÓN

Habiéndose obtenido los hallazgos de la investigación, se acepta la hipótesis general de la investigación, que postula que existe una relación positiva entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa dentro de una Municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021.

Así mismo, de acuerdo al objetivo general de la investigación, que es determinar la relación entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa, dentro de una municipalidad provincial en la región Ayacucho, en el periodo 2021; en donde según la tabla 07, se obtuvo un resultado de Rho Spearman, de una correlación significativa de 0,715, estos resultados nos indican que las habilidades blandas si tienen una relación positiva al desarrollo de la simplificación administrativa, en la municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021.

Estos resultados son coherentes con lo obtenido por Aliaga (2022), donde tiene resultados sobre en su investigación acerca de la gestión administrativa y las habilidades blandas en el personal de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2021, en la cual, el autor hizo uso del método hipotético deductivo, realizando una investigación básica, descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal; teniendo como resultado la evidencia de que existe una relación positiva entre las variables de la investigación, aceptando así la hipótesis con resultados similares a la presente investigación, con lo cual podemos inferir que los resultados obtenidos, si son aceptados y verificados por el análisis que realizamos y por las teorías de antecedentes previos de otros autores nacionales.

Del mismo modo, se tiene similitud con lo encontrado por Claudio (2019), en su trabajo sobre la relación entre las habilidades blandas y su influencia en la gestión administrativa en una organización, lográndose resultados que indican que las habilidades blandas tienen una influencia directa y positiva entre la estas habilidades y la gestión administrativa en el consorcio Rico Fort, y realiza la

sugerencia a la dirección y alta gerencia de la empresa, ampliar las capacitaciones referidas a las habilidades blandas, para ser desarrollados y aplicados en las oficina, con los compañeros de trabajo con el fin de mejorar la gestión administrativa de la organización, conceptos que son coherentes a lo encontrado en la presente investigación.

Respecto a lo establecido para la simplificación administrativa y la importancia que tiene, se corroboran con los resultados de Bueno (2019), quien encontró que la simplificación administrativa es prioridad para facilitar los procedimientos administrativos públicos, y de este modo se pueda dar mayor énfasis a que los usuarios hagan valer sus derechos civiles en las instituciones gubernamentales. En ese mismo sentido, se detalla que el principal mediador y legitimador de comunicación, apoyo y cooperación de las instituciones públicas, es la constitución Española, se puede entender que se tiene el vínculo con un aspecto más administrativo, debiendo así, promover y fomentar una mayor ejecución de la tendencia por la simplificación administrativa, siendo coherente esta afirmación con lo desarrollado en la investigación, donde las habilidades blandas buscan la simplificación administrativa para mejorar la gestión administrativa.

Por otro lado, Adams (2016), menciona sobre las habilidades blandas, que se aplican en la gestión administrativa y en procedimientos de la organización, para lograr el éxito y cumplimiento de sus objetivos institucionales, de manera eficiente y eficaz. De estos conceptos se puede ver que las habilidades blandas si cumplen un papel positivo e importante en la gestión administrativa y por ende la simplificación administrativa, la misma que se traduce siempre en una mejor atención al público, finalidad de toda entidad gubernamental.

Todo lo descrito radica en la base teórica para las habilidades blandas, según Vera (2016), que menciona que las habilidades blandas se encuentran relacionado con la teoría del cognitivismo, esta corriente como finalidad la de conocer la razón del pensamiento de la mente del ser humano y la forma de prender de su entorno. Así mismo, el autor menciona que las habilidades blandas se consideran como aquellas habilidades necesarias para el desarrollo profesional, son

habilidades que se adquieren en diferentes situaciones a través de la enseñanza o experiencia, pero que independientemente de su calificación y descripción, estas suponen la capacidades y habilidades sociales e interpersonales, que en términos para las entidades y organizaciones, lo nos hace entender que para el logro de buena gestión administrativa y simplificación administrativa, es importante que exista una relación positiva y significativa de habilidades blandas por parte del personal de una entidad.

Por otro lado, la base teórica para la variable simplificación administrativa se cuenta con lo mencionado por Alguacil (2018), quien nos afirma que la simplificación administrativa es el procedimiento, a través del cual se busca reducir en tiempo y cantidad de procesos, todo acto administrativo que se tiene establecido en una organización. Esto supone la implementación de distintas acciones para su funcionamiento, entre los que, el autor menciona: a) la simplificación normativa que se orienta a la disminución de las interpretaciones y confusiones acerca de aquellas normas y reglas jurídicas inmersas en un acto administrativo organizacional, b) la simplificación orgánica que se orienta a la mejora propiamente de la organización y c) la simplificación procedimental que busca específicamente la simplificación y reajuste de los trámites y la cantidad de procedimientos administrativos, en el funcionamiento de la organización.

Así mismo, de acuerdo al objetivo específico 1, que busca establecer la relación entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa de una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021; en la que según la tabla 09, se demostró que existe correlación entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa, esto a razón que se obtuvo un resultado de Rho Spearman, con una correlación significativa de 0,651, que nos indica la existencia de una relación moderada positiva entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa; del mismo modo en la tabla 6, se determinó que las habilidades interpersonales en una municipalidad provincial de la región Ayacucho, tuvo resultados donde un 26.9% que manifiesta que las habilidades interpersonales son buenas en los trabajadores de la entidad, mientras que un 61.6% opina que los

trabajadores tienen un nivel regular de habilidades interpersonales como parte de sus habilidades blandas dentro de la entidad.

Estos resultados justifican la base teórica según Pelechano (2001), quien afirma que las habilidades interpersonales son las habilidades que mostramos hacia otras personas, con la intención de comprender, ponerse en el lugar de esa otra persona que nos rodean, permitiendo brindar y permitir apoyo, motivar, ofrecer y dar confianza, en pocas palabras, ver desde una perspectiva o punto de vista de la otra persona, para comprender su situación o problema, afirmación que se corroboran con los resultados obtenidos.

Continuando con los resultados obtenidos en la investigación, se tiene lo relacionado al objetivo específico 2, que menciona establecer la relación entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa de una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021; y de acuerdo a la tabla 10, demostramos que el 2.9% opinan que las trabajo en equipo son excelentes habilidades blandas dentro de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, así mismo se tiene un 38.2% que manifiesta que existe un buen trabajo en equipo con en los trabajadores de la entidad, mientras que un 51.6% opina que los trabajadores de la municipalidad, realizan un regular trabajo en equipo, dentro de sus habilidades blandas. Finalmente, un 5.7% y el 1.6%, de los trabajadores encuestados, opinan que el trabajo en equipo en la entidad, como habilidades blandas de los trabajadores, se desarrollan de manera deficiente y malo respectivamente; así mismo de lo visto en tabla 14, que, según los resultados del análisis con Rho Spearman, se determinó que existe una correlación de 0,627, lo que representa una relación positiva moderada entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa.

Así mismo, dentro de los resultados y los hallazgos encontrados con relación a la habilidad blanda del trabajo en equipo, se tienen teorías como la de Tseng et ál. (2019) que nos indica que los integrantes de un equipo de trabajo, deben conservar las obligaciones y responsabilidades que asumen, agregando a ésta, el compromiso para cumplir con los trabajos, acciones y procedimientos encomendadas y distribuidas para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Adicional de esto, se debe tener en cuenta también que trabajar en equipo, trae consigo el descubrimiento sobre quien o quienes son líderes dentro del equipo de trabajo, para poder guiar el equipo el logro de sus objetivos, considerando los límites y trabajo estructurado con responsabilidades entre todos los miembros del equipo (Tubay et ál., 2016). Del mismo modo, Parlamis y Monnot (2018) precisan que la unión del equipo de trabajo, el lugar donde se convocan las reuniones de trabajo, es parte de las características del trabajo en equipo, lo que se traduce posteriormente en un trabajo de calidad, eficiente y eficaz; estas teorías destacan por la similitud con los resultados encontrados en la presente investigación, dando razón a que el trabajo en equipo es la base de una eficiente gestión administrativa, y simplificación administrativa en las organizaciones.

Así mismo, en atención al objetivo específico 3, para establecer la relación entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa de una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021; en la que según la tabla 11, se obtuvo un resultado de Rho Spearman, de 0, 53, que nos indica la existencia de una relación positiva moderada entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa. Del mismo modo y según la tabla 8, se llegó a determinar que el 3.4% de los encuestados, opinan que las habilidades sociales son excelentes habilidades blandas dentro de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, así mismo se tiene un 45.4% que manifiesta que las habilidades sociales son buenas en los trabajadores de la entidad, mientras que un 46.8% opina que las habilidades sociales son de un nivel regular en la entidad.

Es así que se tiene la investigación hecha por López (2015), que menciona, que, desde un punto de vista de las normas legales administrativas a nivel nacional, en el Perú, se tienen ya establecido la normativa acerca de la simplificación administrativa, con el fin de fortalecer y favorecer el progreso y procedimiento que implicaba la inversión privada. Al mismo tiempo, se dio origen al TUPA, para alinear y establecer el cumplimiento de los procedimientos administrativos en las instituciones públicas. Con esto se buscaba reducir aquellos trámites y obstáculos formales y funcionales que limitaban el libre trámite e incentivo al sector privado

para sus operaciones, estos resultados son congruentes con los hallazgos de mi investigación.

Finalmente, se debe mencionar que la metodología aplicada en la presente investigación dentro de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, ha permitido que se pueda conocer y describir las características de una gestión municipal, con habilidades blandas que tengan relación positiva para que la entidad implemente una buena simplificación administrativa, así mismo con la metodología se pudo determinar el grado de aplicación y conocimiento de cada dimensión de las variables, pudiendo dar a conocer al titular de la entidad, las acciones que fuesen necesarios para mejorar de su gestión y de la institución. También se debe mencionar que una de las principales debilidades de esta metodología, fue la identificación del poco conocimiento del personal de esta metodóloga de investigación, lo que dificultó un desarrollo más adecuado y eficiente de la investigación, de ahí que es necesario incentivar la investigación científica, tal y como es, en las instituciones públicas, como parte de su cultura institucional, en bien de futuras investigaciones.



## VI. CONCLUSIONES

1. Las habilidades blandas se relacionan altamente positiva y significativamente con la simplificación administrativa en una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021, con un resultado de la  $\rho = 0,716$ , lo que nos lleva a una conclusión principal de lo importante y positivo de las habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de la región Ayacucho en el periodo 2021, para poder lograr una simplificación administrativa que ayude y facilite en la prestación de los servicios a la población usuaria.
2. La simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y moderada con las habilidades interpersonales en una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021, con un resultado de la  $\rho = 0,626$ , que nos hace concluir y decir que en la simplificación administrativa es importante trabajar con las habilidades interpersonales.
3. La simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y moderada con la habilidad blandas del trabajo en equipo, en una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021, con un resultado de la  $\rho = 0,683$ , que nos hace concluir y decir que en la simplificación administrativa es importante trabajar con las habilidades de trabajo en equipo.
4. La simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y moderada con las habilidades sociales en una municipalidad provincial de la región Ayacucho, 2021, con un resultado de la  $\rho = 0,573$ , que nos hace concluir y decir que en la simplificación administrativa es importante trabajar con las habilidades sociales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al alcalde de la municipalidad provincial, que pueda tener en agenda organizacional, el desarrollo de capacitaciones al personal en habilidades blandas, en busca de la simplificación administrativa y desarrollo profesional.
2. Al gerente municipal, como máxima autoridad administrativa, que pueda implementar adecuadamente programas de capacitación al personal de administrativo, en temas de habilidades blandas, para que el usuario no tenga problemas en los trámites administrativos de la municipalidad.
3. Al jefe de la oficina de recursos humanos o la que haga sus veces, a tomar como referencia este estudio, para alcanzar la política nacional de simplificación administrativa.
4. A los trabajadores de la municipalidad provincial de la región Ayacucho, en el 2021, en coordinación con los jefes de área y la oficina de recursos humanos, que deben fortalecer, de acuerdo a la presente investigación, sus habilidades interpersonales, el trabajo en equipo y las habilidades sociales que posean, en busca de la simplificación administrativa.

## REFERENCIAS

- Adams, H. (2016). *A Different Approach to Project Manag Use of Soft Skills*.  
Obtenido de [https://digitalcommons.harrisburgu.edu/pmgt\\_dandt/2](https://digitalcommons.harrisburgu.edu/pmgt_dandt/2)
- Alain, M. (2021). *Rapport relatif à l'intelligibilité et à la simplification des normes applicables aux collectivités territoriales au service de la transformation de l'action publique*. Conseil national d'évaluation des normes (CNEN).  
<http://www.cnen.dgcl.interieur.gouv.fr/inlinedocs/a9ad3c7f5b6bd747cea2d43dcbbe1fd0/rapport-du-cnen-relatif-a-l-intelligibilite-et-a-la-simplification-auservice-de-la-transformation-de-l-action-publique-fevrier-2021.pdf>
- Aliaga Diaz, (2022). *Gestión administrativa y habilidades blandas en el personal de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2021* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77636>
- Alguacil, S. (2018). *I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents*. Telematics and Informatics, 54, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>
- Ayala Tandazo, P. J. (2021). *Las habilidades blandas y la gestión administrativa en una dependencia de la Marina de Guerra del Perú. Lima, 2020* [Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57093>
- Baptista, L.; Hernández, R. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (6.a ed.). México: Mc Graw-Hill. Obtenido de <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Bubatu, M. (2018). *Simplification of administrative procedures in Romania*. Revista universitara de Sociologie, 14(2), 112 – 119.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=135634955&lang=es&site=eds-live>

Bueno, A. (2019). *Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?* Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España: Foro y Ágora. Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696/3169>

Carlos Luy-Montejo. (2019). *Problem Based Learning (PBL) in the Development of Emotional Intelligence of University Students.* <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.288>

Claudio, D. (2019). *Las habilidades blandas y su influencia en la gestión administrativa del consorcio Rico Fort Huánuco 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco.

CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT.* Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Congreso de la Republica. (2005). *SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa* (p. 21). Centro de Investigacion Parlamentaria. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)

De José Belzunce, M. (2020). *Las cinco creencias implícitas que restan importancia a las soft skills en la empresa.* Capital Humano, 358, 114–118

Díaz, V. (2009). *Metodología de investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud.* (2ta. Ed.). Chile: RIL Editores. Dec

Flores-Carretero, E. (2019). *Empleados con habilidades blandas, empresas más competitivas*. (Spanish). Impacto Latin News, 2299, 9

Esperanza, C. (2017) *Possibilities, starting point and limits of administrative simplification of the EU Common Agricultural Policy*. Federal Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection, 97, 1-34.  
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20193393843>

Espinoza mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. del P. (2020). *Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador*. Revista Espacios, 41(23), 109–120.  
<https://www.revistaespacios.com/>

Generalitat, H. (2018) *Triggering participation in smart cities: Political efficacy, public administration satisfaction and sense of belonging as drivers of citizens' intention*. Technological Forecasting and Social Change, 171, 1-14.  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120938>.

Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*, (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/6132>

Guerra, S. (2019). Revista Científica en inglés: *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. Psicol. Esc. Educ. [Online]. 2019, Epub Aug 05, 2019. ISSN 2175-3539. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?lang=es>.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (cuarta ed.). LIMUSA Noriega Editore

- López, L. (2015) *Metodología de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>
- ManpowerGroup. (2015). *Sobre escasez del talento*. 10a edición. <https://bit.ly/34LnAZC>
- Masduki, A., Choi, C., Laksmi, M., Evy, Y., Miyv, F., Firdaus, P. y W. (2020). *Hard skills dan soft skills: Apa membagun inovasi guru sekolah islam? Evaluasi*. 4(1), 143-165. <https://e-journal.staima-alhikam.ac.id/evaluasi/article/view/362/pdf>
- Marivi, M. (2017). *Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256*. Revista Ius Et Veritas (54) 66-99. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>.
- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) *Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania*. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Millan Colin, D. P. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas en materia de inteligencia emocional en los profesionales* [Universidad Tecnológica de Monterrey]. <https://hdl.handle.net/11285/636879>
- Molina, P. (2016). *Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales*. Revista digital CEMCI, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>

- Mostafa, R. (2020). *Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case*. Journal of Humanities and Applied Social Sciences Emerald. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Muñoz, W. (2011). Perú: *La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. <https://cutt.ly/XjjAQGd>. Rev. secre. Trib. Perm. 6(12), 149-168. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v6n12/23047887-rstpr-6-12-149.pdf>
- Muñoz, E. (2018). *Reducing Administrative Waste in the US Health Care System*. *The American Rescue*, 325(5), 427-438. 10.1001/jama.2020.24767
- Navarro, K. (2018). *El concepto de la administración pública en la Unión Europea y en el sistema de integración Centro América*. Rev. secre. Trib. Perm. 6(12), 149-168. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v6n12/23047887-rstpr-6-12-149.pdf>
- Esteban Nieto, N. T. (2018). *View metadat at core.ac.uk*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Nikhil, R. (2021). *Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care*. JAMA, 326 (17), pp. 1677-1678. doi:10.1001/jama.2021.17315
- Ocaña, F. (2019). *Introducción al muestreo estadístico*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de <https://www.ugr.es/~fmocan/NHD/TEMAS5.pdf>
- Ortega, G. T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Banco de Desarrollo de América Latina (BDAL). Informe de Educación. <https://bit.ly/2WPaITb>

- Parlami, J. y Monnot, M. (2018). *Getting to the CORE: Putting an End to the Term “Soft Skills”*. Journal of Management Inquiry. 28(2), 225-227
- Paterson, R. (2017). “*Because Sometimes Your Failures Can Also Teach You Certain Skills*”: Lecturer and Student Perceptions of Employability Skills at a Transnational University. Qualitative Research in Education (2014-6418), 6(3), 241–275. <https://doi.org/10.17583/qre.2017.2583>
- Pelechano Barberá, V. (2001). *Competencias interpersonales y personalidad en ancianos*. Tabanque, Revista Psicopedagógica, 16(0), 119–155.
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaria de Gestión Pública (2021) *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>.
- Quesada Valderrama, D. C. (2019). *Habilidades Blandas Para Mejorar La Interrelación De Los Líderes Gerenciales En Su Recurso Humano En La E.S.E Hospital Santa Matilde De Madrid* (Vol. 0, Issue 0). Universidad EAN.
- Retortillo, F. (2017) *Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case*. Journal of Humanities and Applied Social Sciences, 1(1), 14. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>.
- Rouse, M. (2019). *Habilidades blandas (Soft Skills)*. <https://bit.ly/3jreiYd>.
- Tseng, H., Yi, X. y Yeh, H. (2019). *Learning-related soft skills among online business students in higher education: Grade level and managerial role differences in self-regulation, motivation, and social skill*. Computer in Human Behavior. 9(2),179-186.
- Veliz Lequermaque, W. de F. (2021). *Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura* [Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61608>



Vera Millalen, F. (2016). *Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado*. Revista Akademeia, 7(1), 73.  
[http://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/12345/1407/Infusion de habilidades.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/12345/1407/Infusion%20de%20habilidades.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zabala, B. (2019). *Implicit Leadership Theories as Determinants of Administrative Management Performance*. <https://bit.ly/38G8xBo>

Zanabria Rodriguez, G. A., & Sedano Ramón, S. W. (2019). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del Municipio de Amarilis - Huánuco, 2019* -UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/5428>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de Consistencia

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Habilidades blandas y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho, 2021						
AUTOR: ATAU SOLIER IVAN DANY (0000-0001-7545-3213)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas en la simplificación administrativa, en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Establecer la relación entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021</p> <p>Establecer la relación entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021</p> <p>Establecer la relación entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa de una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación positiva entre las habilidades blandas y la simplificación administrativa dentro de una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>HE1. Existe relación positiva entre las habilidades interpersonales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021</p> <p>HE2. Existe relación positiva entre el trabajo en equipo y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial la Región Ayacucho 2021</p> <p>HE3. Existe relación positiva entre las habilidades sociales y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de la Región Ayacucho 2021</p>	<b>Variable 1: Habilidades Blandas</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala medición</b>
			<b>Habilidades interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoconocimiento</li> <li>✓ Innovación</li> <li>✓ Iniciativa</li> </ul>	1 – 2 3 – 4 5 - 6	(1) Deficiente (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente
			<b>Trabajo en equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades laborales</li> <li>✓ Interacción personal</li> <li>✓ Coordinación.</li> </ul>	7-8 9-10 11-12	
			<b>Habilidades Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Servicialidad</li> <li>✓ Comunicación eficaz</li> </ul>	13-15 16-17 18-20	
			<b>Variable 2: Simplificación Administrativa</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala medición</b>
			<b>Tiempo de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo de duración de los trámites</li> <li>✓ Recepción de documentación</li> <li>✓ Entrega de documentación</li> </ul>	1 – 2 3 – 4 5 - 6	(1) Deficiente (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente
			<b>Organización interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actividades y recursos</li> <li>✓ Jerarquía y organización</li> <li>✓ Integración</li> </ul>	7-8 9-10 11-12	
			<b>Mejora continua de procesos y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Simplificación</li> </ul>	13-15 16-18 19-21	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO Y NIVEL</b> Investigación de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transeccional o transversal</p> <p><b>MÉTODO</b> Cuantitativo, hipotético deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 150 trabajadores</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA</b> Se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico intencional</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 85 servidores y funcionarios de la parte administrativa de la municipalidad</p>	<p><b>Variable A:</b> Habilidades blandas</p> <p><b>Técnica: Encuesta</b> <b>Instrumento:</b> Cuestionario Año: 2022 Monitoreo: Julio - diciembre 2021 Ámbito de Aplicación: Municipalidad Provincial de Huanta Forma de Administración: Directa</p> <p><b>Variable B:</b> Simplificación administrativa <b>Técnica: Encuesta</b> <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Año: 2022 Monitoreo: Julio - diciembre 2021 Ámbito de Aplicación: Municipalidad Provincial de Huanta Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se realizará el tratamiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p><b>DE PRUEBA:</b> Prueba hipótesis</p>

## Anexo 2

*Tabla de Operacionalización de la variable 1: Habilidades blandas*

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 1: Habilidades blandas</b>	Las habilidades blandas son conocidas como aquellas habilidades para la vida, de carácter socio afectivo indispensables para las actividades diarias, las que ayudan a solucionar problemas, ser creativos, comunicativos, siendo empáticos con otros a fin de construir relaciones saludables con un alto nivel emocional y físico (Guerra, 2019).	Así mismo tenemos la definición operacional de la variable 1, habilidades blandas, en la que se precisa como parte de la estrategia para definir la variable habilidades blandas, de la cual se tendrá en cuenta 03 dimensiones de estudio siendo las habilidades interpersonales, el trabajo en equipo y las habilidades sociales. Las mismas, presentarán sus indicadores como: para la primera dimensión, tenemos el autoconocimiento, la innovación y la iniciativa; en la segunda dimensión, la responsabilidad compartida, la interacción personal y la coordinación; en la tercera dimensión, la empatía y la habilidad social y el comportamiento.	Habilidades interpersonales	Autoconocimiento	Likert:  Deficiente  Malo  Regular  Bueno  Excelente
				Innovación	
				Iniciativa	
			Trabajo en equipo	Habilidades laborales	
				Interacción personal	
				Coordinación.	
				Empatía	
Habilidades sociales	Servicialidad				
Comunicación eficaz					

## Anexo 3

*Tabla de Operacionalización de variable 2: Simplificación administrativa*

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 2: Simplificación administrativa</b>	Simplificación administrativa, que, para este proyecto de investigación, se conceptualiza como: que equivale a la acción y efecto de simplificar y simplificar es hacer más sencillo, más fácil o menos complicado algo. De esta forma la simplificación administrativa en las administraciones públicas hace referencia a las acciones encaminadas a hacer más sencilla, fácil o menos complicada el proceder de las mismas (Molina, 2016, p.2).	Como definición operacional, la variable simplificación administrativa es de categoría cualitativa, con una escala ordinal, politómica, teniendo como dimensiones a medir: el tiempo de atención, los costos de los procedimientos y la mejora continua de procesos y procedimientos. Asu vez, estas dimensiones tienen como indicadores: para la primera dimensión, tiempo de duración de los tramites, recepción de documentos y entrega de documentación; en la segunda dimensión, está el actividades y recursos, jerarquía y organización y la integración; en la tercera dimensión, se tiene la eficacia, la eficiencia, la simplificación y la mejora continua.	Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	Likert:
				Recepción de documentación	
				Entrega de documentación	
			Organización Interna	Actividades y recursos	Malo
				Jerarquía y organización	Regular
			Mejora continua de procesos y procedimientos	Integración	Bueno
				Eficacia	Excelente
Eficiencia					
	Simplificación				

## Anexo 4

### *Instrumento de recolección datos*

#### **ENCUESTA PARA LA VARIABLE 1**

- I. **OBJETIVO:** Recoger información sobre las Habilidades Blandas y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincia de la región Ayacucho.
- II. **INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, soy estudiante de la Universidad César Vallejo: Ivan Dany Atau Solier, la presente encuesta, busca medir la relación de las habilidades blandas en los proceso administrativos de la entidad, y lograr una simplificación administrativa en bien de la entidad y la población, es así que para el logro de mi investigación, pido su colaboración llenándola con la mayor atención y diligencia posible; asimismo, se debe tomar en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas y ni una es mejor que la otra, solo es responder lo que realmente corresponde a tu pensamiento y accionar; Esperando contar con su contribución.  
Muchas gracias.

Para lo cual, estimado Sr (a) usuario de la Municipalidad Provincial de Huanta – Región Ayacucho, sírvase contestar la presente encuesta, evaluando cada caso con una calificación según la escala:

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente

III. **DATOS:**

Edad: \_\_\_\_\_ años      Sexo: \_\_\_\_\_      Profesión: \_\_\_\_\_  
Área de trabajo: \_\_\_\_\_

CUESTIONARIO PARA LAS HABILIDADES BLANDAS						
N°	DESCRIPCIÓN	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: HABILIDADES INTERPERSONALES</b>						
1	¿Cómo califica usted a la entidad en el fomento de capacitaciones y autoconocimiento del personal?					
2	¿Cómo considera usted el autoconocimiento que tiene el personal que labora en la entidad?					
3	¿Cómo considera usted la innovación del personal de la entidad en el desempeño y cumplimiento de funciones dentro de la entidad?					
4	¿Cómo evalúa usted la innovación de la alta dirección y los jefes inmediatos, en la simplificación administrativa de la entidad?					
5	¿Cómo califica usted la iniciativa del personal que labora en la gestión administrativa de la entidad?					
6	¿Cómo evalúa la iniciativa de la alta gerencia de la entidad por lograr la simplificación administrativa?					
<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>						
7	¿Cómo valora usted el compromiso de los trabajadores de la entidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades administrativas?					
8	¿Cómo valora usted la cooperación entre los trabajadores de la entidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades administrativas?					
9	¿Cómo califica la interacción personal que tiene usted con la población y usuarios que acuden a la entidad?					
10	¿Qué nivel de interacción personal cree usted que existe entre los trabajadores de la entidad?					
11	¿Cómo evalúa usted la coordinación y comunicación existente entre los trabajadores de la entidad?					
12	¿Cómo evalúa usted la coordinación entre las oficinas, gerencias, unidades orgánicas y áreas de trabajo en la entidad?					
<b>DIMENSIÓN 3: HABILIDADES SOCIALES</b>						
13	¿Cómo percibe la empatía del personal de la entidad hacia la población y usuarios?					
14	¿Qué nivel de empatía tiene usted con la población y usuarios que acuden a la entidad?					



15	¿Cuál es el nivel de empatía que existe entre los trabajadores y compañeros de diversas áreas de la entidad?					
16	¿Cómo percibe usted el nivel de servicialidad de los trabajadores de la municipalidad con la población usuaria?					
17	¿Cómo percibe usted como trabajador (a) la servicialidad de la entidad hacia el público?					
18	¿Cómo considera usted la comunicación entre los trabajadores y/o compañeros de trabajo en la entidad?					
19	¿Cuál es el nivel de comunicación que tiene usted con los trabajadores de la entidad?					
20	¿Cuál es el nivel de comunicación que tiene usted con la población y usuarios de la entidad?					

## ENCUESTA PARA LA VARIABLE 2

I. **OBJETIVO:** Recoger información sobre las Habilidades Blandas y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincia de la región Ayacucho.

II. **INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, soy estudiante de la Universidad César Vallejo: Ivan Dany Atau Solier, la presente encuesta, busca medir la relacion de las habilidades blandas en los proceso administrativos de la entidad, y lograr una simplificación administrativa en bien de la entidad y la población, es así que para el logro de mi investigación, pido su colaboración llenándola con la mayor atención y diligencia posible; asimismo, se debe tomar en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas y ni una es mejor que la otra, solo es responder lo que realmente corresponde a tu pensamiento y accionar; Esperando contar con su contribución.  
Muchas gracias.

Para lo cual, estimado Sr (a) usuario de la Municipalidad Provincial de Huanta – Región Ayacucho, sírvase contestar la ‘presente encuesta, evaluando cada caso con una calificación según la escala:

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente

III. **DATOS:**

Edad: \_\_\_\_\_ años      Sexo: \_\_\_\_\_      Profesión: \_\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_

<b>CUESTIONARIO PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Valoración</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE ATENCIÓN</b>						
1	¿Cómo evalúa usted el tiempo de duración de los trámites administrativos en la entidad?					
2	¿Cómo considera usted el conocimiento de los documentos de gestión TUPA, MAPRO, TUSNE, por parte de los trabajadores de la entidad?					
3	¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los procedimientos administrativos de recepción de solicitudes y servicios que ofrece la entidad?					
4	¿Cómo considera usted el cumplimiento de los procedimientos de recepción de documentos en la entidad?					
5	¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los plazos y procedimientos de entrega de solicitudes y servicios que ofrece la entidad?					
6	¿Cómo considera usted el cumplimiento de los procedimientos de entrega de documentos en la entidad?					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN INTERNA</b>						
7	¿Cómo evalúa usted la organización de actividades y recursos dentro de la entidad?					
8	¿Cómo considera usted el uso de los recursos de la entidad para los procedimientos de simplificación administrativos en la entidad?					
9	¿Cómo evalúa usted la jerarquía y liderazgo que existe en las diferentes áreas que tiene la entidad?					
10	¿Como es el nivel de organización administrativa de persona y recursos que existe en las oficinas, gerencias y áreas de la entidad?					
11	¿Cómo considera usted la integración del personal y/o compañeros de la entidad?					
12	¿Cómo es el nivel de integración entre las diferentes oficinas, gerencias y áreas de la entidad?					
<b>DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>						
13	¿Cómo percibe usted los procedimientos administrativos de la entidad respecto su eficacia?					

14	¿Cómo evalúa usted el tiempo que demora la entidad para dar respuesta al requerimiento solicitado por la población y usuarios?					
15	¿Como evalúa usted su disponibilidad para responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda a entidad?					
16	¿Cómo evalúa usted la atención que nivel de respuesta oportuna a las solicitudes y atención de servicios de los usuarios y población ante la entidad?					
17	¿Cómo considera usted su nivel de cumplimiento en la entrega información, solicitudes y trámites administrativos solicitado por los usuarios y población?					
18	¿Cómo evalúa usted la atención y respuesta a las preguntas e inquietudes que realiza el usuario y población sobre los procedimientos administrativos en la entidad?					
19	¿Cómo son las actividades que tiene la entidad para documentar y medir los procesos de simplificación administrativa?					
20	¿Cómo evalúa usted el conocimiento de los trabajadores acerca de los beneficios y las características de la simplificación administrativa?					
21	¿Cómo evalúa usted la reevaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios para la mejora continua?					

## Anexo 5

### Certificado de Validez del Instrumento que mide las Habilidades Blandas

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades intrapersonales</b>								
1	¿Cómo califica usted a la entidad en el fomento de capacitaciones y autoconocimiento del personal?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted el autoconocimiento que tiene el personal que labora en la entidad?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted la innovación del personal de la entidad en el desempeño y cumplimiento de funciones dentro de la entidad?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa usted la innovación de la alta dirección y los jefes inmediatos, en la simplificación administrativa de la entidad?	X		X		X		
5	¿Cómo califica usted la iniciativa del personal que labora en la gestión administrativa de la entidad?	X		X		X		
6	¿Cómo evalúa la iniciativa de la alta gerencia de la entidad por lograr la simplificación administrativa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo</b>								
7	¿Cómo valora usted el compromiso de los trabajadores de la entidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades administrativas?	X		X		X		
8	¿Cómo valora usted la cooperación entre los trabajadores de la entidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades administrativas?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la interacción personal que tiene usted con la población y usuarios que acuden a la entidad?	X		X		X		
10	¿Qué nivel de interacción personal cree usted que existe entre los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
11	¿Cómo evalúa usted la coordinación y comunicación existente entre los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
12	¿Cómo evalúa usted la coordinación entre las oficinas, gerencias, unidades orgánicas y áreas de trabajo en la entidad?	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades intrapersonales</b>								
1	¿Cómo aprecia usted a la entidad en el fomento de capacitaciones y autoconocimiento del personal?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo considera usted el autoconocimiento que tiene el personal que labora en la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera usted la innovación de los funcionarios de la entidad en el desempeño y cumplimiento de funciones dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo evalúa usted la innovación de la alta dirección y los jefes inmediatos, en la simplificación administrativa de la entidad?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica usted la iniciativa de habilidades en la gestión administrativa del personal que labora en la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo evalúa la iniciativa de la alta gerencia de la entidad por lograr la simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo</b>								
7	¿Cómo valora usted el compromiso de los trabajadores de la entidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades administrativas?	✓		✓		✓		
8	¿considera usted la cooperación entre los trabajadores de la entidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades administrativas?	✓		✓		✓		
9	¿Como califica la interacción personal que tiene usted con la población y usuarios que acuden a la entidad?	✓		✓		✓		
10	¿Qué nivel de interacción personal cree usted que existe entre los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo evalúa usted la coordinación y comunicación existente entre los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera usted la coordinación entre las oficinas, gerencias, unidades orgánicas y áreas de trabajo en la entidad?	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cómo percibe la empatía del personal de la entidad hacia la población y usuarios?	✓		✓		✓		
14	¿Qué nivel de empatía tiene usted con la población y usuarios que acuden a la entidad?	✓		✓		✓		
15	¿Cuál es el nivel de empatía que existe entre los trabajadores y compañeros de diversas áreas de la entidad?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo percibe usted el nivel de servicialidad de los trabajadores de la municipalidad con la población usuaria?	✓		✓		✓		
17	¿Cómo distingue usted como trabajador (a) la servicialidad de la entidad hacia el público?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que existe nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo en la entidad?	✓		✓		✓		
19	¿Qué nivel de comunicación que tiene usted con los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
20	¿Qué nivel de comunicación que tiene la entidad con la población y usuarios?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Fidel Cejudo Beltrán    DNI: 42226749

Especialidad del validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

..... 30 de mayo ..... del 2022

  
Firma del Experto Informante.



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
QUISPE BELTRAN, FIDEL DNI 42226749	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b> Fecha de diploma: 15/11/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
QUISPE BELTRAN, FIDEL DNI 42226749	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 17/02/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>
QUISPE BELTRAN, FIDEL DNI 42226749	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matricula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades intrapersonales</b>								
1	¿Cómo califica usted a la entidad en el fomento de capacitaciones y autoconocimiento del personal?	X		Y		X		
2	¿Cómo considera usted el autoconocimiento que tiene el personal que labora en la entidad?	Y		X		X		
3	¿Cómo considera usted la innovación del personal de la entidad en el desempeño y cumplimiento de funciones dentro de la entidad?	X		X		Y		
4	¿Cómo evalúa usted la innovación de la alta dirección y los jefes inmediatos, en la simplificación administrativa de la entidad?	X		X		Y		
5	¿Cómo califica usted la iniciativa del personal que labora en la gestión administrativa de la entidad?	X		X		Y		
6	¿Cómo evalúa la iniciativa de la alta gerencia de la entidad por lograr la simplificación administrativa?	Y		X		Y		
<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo</b>								
7	¿Cómo valora usted el compromiso de los trabajadores de la entidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades administrativas?	X		X		X		
8	¿Cómo valora usted la cooperación entre los trabajadores de la entidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades administrativas?	Y		X		Y		
9	¿Cómo califica la interacción personal que tiene usted con la población y usuarios que acuden a la entidad?	X		X		X		
10	¿Qué nivel de interacción personal cree usted que existe entre los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
11	¿Cómo evalúa usted la coordinación y comunicación existente entre los trabajadores de la entidad?	Y		X		X		
12	¿Cómo evalúa usted la coordinación entre las oficinas, gerencias, unidades orgánicas y áreas de trabajo en la entidad?	X		X		X		



DIMENSIÓN 3: Habilidades sociales		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Cómo percibe la empatía del personal de la entidad hacia la población y usuarios?	X		X		X	
14	¿Qué nivel de empatía tiene usted con la población y usuarios que acuden a la entidad?	X		X		X	
15	¿Cuál es el nivel de empatía que existe entre los trabajadores y compañeros de diversas áreas de la entidad?	X		X		X	
16	¿Cómo percibe usted el nivel de servicialidad de los trabajadores de la municipalidad con la población usuaria?	X		X		X	
17	¿Cómo percibe usted como trabajador (a) la servicialidad de la entidad hacia el público?	X		X		X	
18	¿Cómo considera usted la comunicación entre los trabajadores y/o compañeros de trabajo en la entidad?	X		X		X	
19	¿Cuál es el nivel de comunicación que tiene usted con los trabajadores de la entidad?	X		X		X	
20	¿Cuál es el nivel de comunicación que tiene usted con la población y usuarios de la entidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hilario Valenzuela Pelayo    DNI: 28216089

Especialidad del validador: Dr. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

23 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 09/07/1982 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	ECONOMISTA Fecha de diploma: 07/12/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	DOCTOR EN ECONOMIA Fecha de diploma: 23/10/2001 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	MAESTRO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 09/02/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/11/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

## Anexo 6

### Certificado de validez del instrumento que mide la simplificación administrativa

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención</b>								
1	¿Cómo evalúa usted el tiempo de duración de los tramites administrativos en la entidad?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo considera usted el conocimiento de los documentos de gestión TUPA, MAPRO, TUSNE, por parte de los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los procedimientos administrativos de recepción de solicitudes y servicios que ofrece la entidad?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera usted el cumplimiento de los procedimientos de recepción de documentos en la entidad?	✓		✓		✓		
5	¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los plazos y procedimientos de entrega de solicitudes y servicios que ofrece la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted el cumplimiento de los procedimientos de entrega de documentos en la entidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización interna</b>								
7	¿Cómo evalúa usted la organización de actividades y recursos dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted el uso de los recursos de la entidad para los procedimientos de simplificación administrativa en la entidad?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo evalúa usted la jerarquía y liderazgo que existe en las diferentes áreas que tiene la entidad?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo es el nivel de organización administrativa de persona y recursos que existe en las oficinas, gerencias y áreas de la entidad?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo considera usted la integración del personal y/o compañeros de la entidad?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo es el nivel de integración entre las diferentes oficinas, gerencias y áreas de la entidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Mejora continua de procesos y procedimientos</b>								
13	¿Cómo percibe usted los procedimientos administrativos de la entidad respecto su eficacia?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo evalúa usted el tiempo que demora la entidad para dar respuesta al requerimiento solicitado por la población y usuarios?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo evalúa usted su disponibilidad para responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda a entidad?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo evalúa usted la atención que nivel de respuesta oportuna a las solicitudes y atención de servicios de los usuarios y población ante la	✓		✓		✓		

	entidad?	✓		✓		✓		
17	¿Cómo considera usted su nivel de cumplimiento en la entrega información, solicitudes y trámites administrativos solicitado por los usuarios y población?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo evalúa usted la atención y respuesta a las preguntas e inquietudes que realiza el usuario y población sobre los procedimientos administrativos en la entidad?	✓		✓		✓		
19	¿Cómo son las actividades que tiene la entidad para documentar y medir los procesos de simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo evalúa usted el conocimiento de los trabajadores acerca de los beneficios y las características de la simplificación administrativa?	✓		✓		✓		
21	¿Cómo evalúa usted la reevaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios para la mejora continua?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Richard Atao Quijpe    DNI: 41946129

Especialidad del validador: Gestión Empresarial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

23...de Mayo...del 2022

  
Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ATAO QUISPE, RICHARD DNI 41946129	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b> Fecha de diploma: 15/06/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
ATAO QUISPE, RICHARD DNI 41946129	<b>ECONOMISTA</b> Fecha de diploma: 25/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
ATAO QUISPE, RICHARD DNI 41946129	<b>MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCION GESTION EMPRESARIAL</b> Fecha de diploma: 04/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 20/04/2015 Fecha egreso: 23/04/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención</b>								
1	¿Cómo evalúa usted el tiempo de duración de los trámites administrativos en la entidad?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo considera usted el conocimiento de los documentos de gestión TUPA, MAPRO, TUSNE, por parte de los trabajadores de la entidad?	✓		✓		✓		
3	¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los procedimientos administrativos de recepción de solicitudes y servicios que ofrece la entidad?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera usted el cumplimiento de los procedimientos de recepción de documentos en la entidad?	✓		✓		✓		
5	¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los plazos y procedimientos de entrega de solicitudes y servicios que ofrece la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted el cumplimiento de los procedimientos de entrega de documentos en la entidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización interna</b>								
7	¿Cómo evalúa usted la organización de actividades y recursos dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted el uso de los recursos de la entidad para los procedimientos de simplificación administrativos en la entidad?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo evalúa usted la jerarquía y liderazgo que existe en las diferentes áreas que tiene la entidad?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo es el nivel de organización administrativa de persona y recursos que existe en las oficinas, gerencias y áreas de la entidad?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo considera usted la integración del personal y/o compañeros de la entidad?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo es el nivel de integración entre las diferentes oficinas, gerencias y áreas de la entidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Mejora continua de procesos y procedimientos</b>								
13	¿Cómo percibe usted los procedimientos administrativos de la entidad respecto su eficacia?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo evalúa usted el tiempo que demora la entidad para dar respuesta al requerimiento solicitado por la población y usuarios?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo evalúa usted su disponibilidad para responder las preguntas o inquietudes del usuario respecto al servicio que brinda a entidad?	✓		✓		✓		



16	¿Cómo evalúa usted la atención que nivel de respuesta oportuna a las solicitudes y atención de servicios de los usuarios y población ante la entidad?	✓		✓	✓		
17	¿Cómo considera usted su nivel de cumplimiento en la entrega información, solicitudes y trámites administrativos solicitado por los usuarios y población?	✓		✓	✓		
18	¿Cómo evalúa usted la atención y respuesta a las preguntas e inquietudes que realiza el usuario y población sobre los procedimientos administrativos en la entidad?	✓		✓	✓		
19	¿Cómo son las actividades que tiene la entidad para documentar y medir los procesos de simplificación administrativa?	✓		✓	✓		
20	¿Cuál es el estado de la normativa en simplificación administrativa respecto a los documentos de gestión como el MAPRO, TUSNE y TUPA de la entidad?	✓		✓	✓		
21	¿Cómo evalúa usted el conocimiento de los trabajadores acerca de los beneficios y las características de la simplificación administrativa?	✓		✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fidel Quispe Beltran DNI: 42226749

Especialidad del validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 30 de Mayo del 2022

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

  
Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
QUISPE BELTRAN, FIDEL DNI 42226749	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b> Fecha de diploma: 15/11/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
QUISPE BELTRAN, FIDEL DNI 42226749	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 17/02/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>
QUISPE BELTRAN, FIDEL DNI 42226749	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>



**PERÚ**

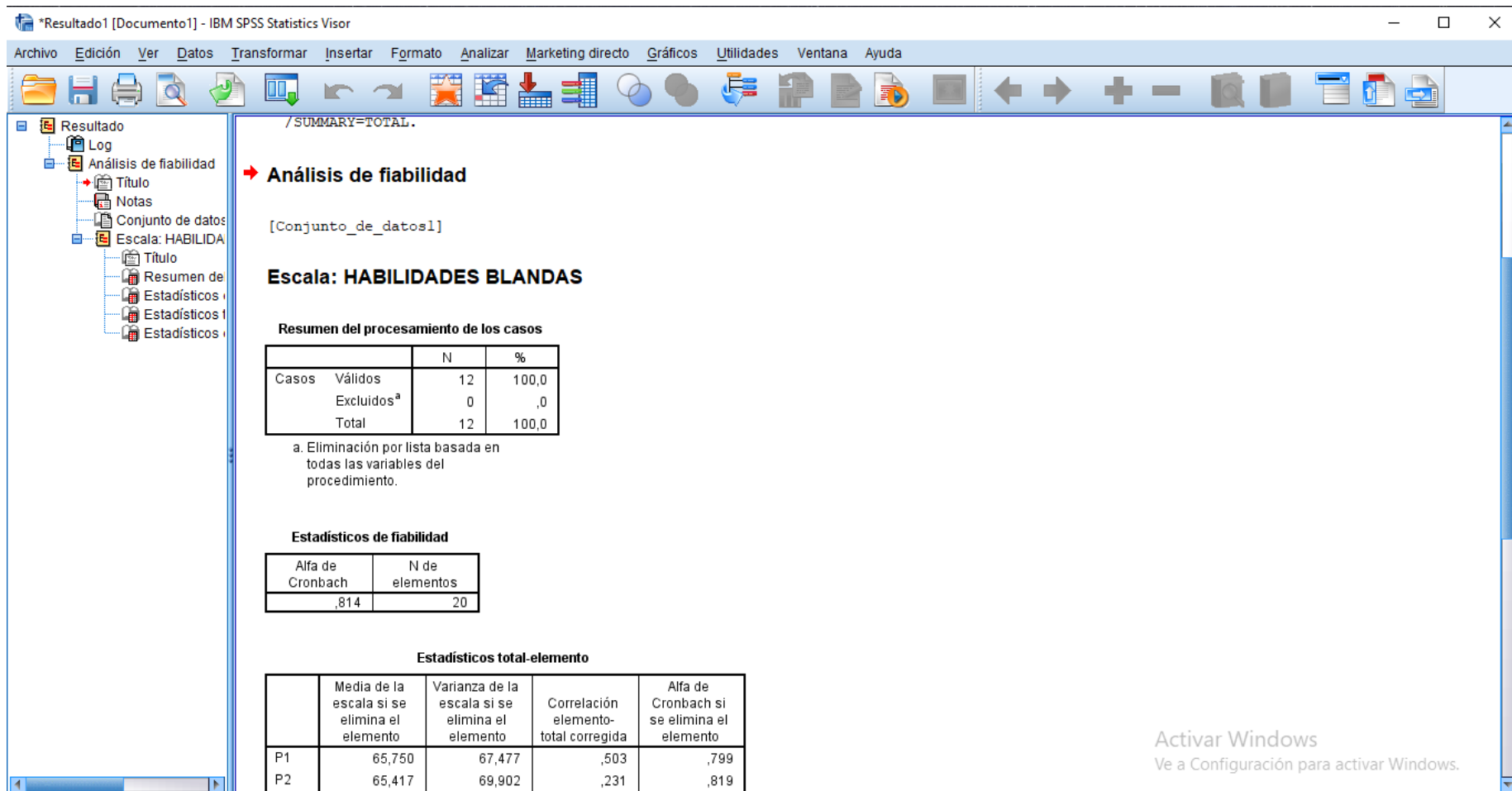
Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b> Fecha de diploma: 09/07/1982 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	<b>ECONOMISTA</b> Fecha de diploma: 07/12/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	<b>DOCTOR EN ECONOMIA</b> Fecha de diploma: 23/10/2001 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 09/02/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
HILARIO VALENZUELA, PELAYO DNI 28216089	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 30/11/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

# Gráfico 1

## Gráfica de la viabilidad por confiabilidad de Cronbach de la variable habilidades blandas



## Gráfico 2

Gráfica de la viabilidad por confiabilidad de Cronbach de la variable simplificación administrativa

