



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y gestión de los servicios públicos en la
Dirección Regional de Agricultura San Martín- 2022

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

AUTORA:

Torres Grández, Katherine (orcid.org/0000-0002-5194-2458)

ASESOR:

Dr. Barbaran Mozo, Hipolito Percy (orcid.org/0000-0002-9316-202X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy, pues, ellos son el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, inculcaron en mi la base de responsabilidad y deseos de superación, sin ellos no podría haberlo logrado, a mi hermana milagros, que ve en mi un ejemplo para que siga adelante.

Katherine

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. A nuestro docente de la maestría, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial. A mi familia y amigos por acompañarme. Por confiar en mí. El agradecimiento a la Dirección Regional de Agricultura San Martín por permitirme realizar la presente investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	29
3.1.Tipo y Diseño de Investigación.....	29
3.2.Variables y operacionalización	30
3.3.Población, muestra, muestreo y unidad de analisis	30
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos.....	32
3.5.Procedimientos	34
3.6.Método de análisis de datos	34
3.7.Aspectos éticos	34
IV.RESULTADOS	35
V.DISCUSIÓN.....	46
VI.CONCLUSIONES.....	52
VII.RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	63

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de simplificación administrativa en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.....	36
Tabla 2	Nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.....	37
Tabla 3	Prueba de normalidad.....	38
Tabla 4	Relación entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.....	39
Tabla 5	Relación entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.....	41
Tabla 6	Relación entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022...	43
Tabla 7	Relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.	45

Índice de figuras

Figura 1	Gráfico de dispersión entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos	40
Figura 2	Gráfico de dispersión entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos	42
Figura 3	Gráfico de dispersión entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos.....	44
Figura 4	Gráfico de dispersión entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos.....	46

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 54 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de simplificación administrativa, fue medio en 50 %, bajo en 35,2 % y alto en 14,8 %; la gestión de los servicios públicos, fue medio en 55,6 %, bajo en 33,3 % y alto en 11,1 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,963 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 92.74 % de la simplificación administrativa influye en la gestión de los servicios públicos.

Palabras clave: gestión, control, simplificación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and the management of public services in the regional directorate of agriculture San Martin-2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was of 54 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative simplification was medium in 50%, low in 35.2% and high in 14.8%; the management of public services, was medium in 55.6%, low in 33.3% and high in 11.1%. Concluding that there is a significant relationship between administrative simplification and the management of public services in the regional directorate of agriculture San Martin-2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.963 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 92.74% of administrative simplification influences the management of public services.

Keywords: management, control, simplification.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gestión de los recursos públicos es parte del trabajo de cada gobierno encargado de los manejos de su país, de poder llevar la administración de los recursos económicos, con un desarrollo eficiente de que la sociedad crea en su gran plan de gobierno de contraer formalidad, de poder tener la capacidad de resolver problemas y plantear acciones para un buen entendimiento operativo de las actividades que se realizan. Sin embargo en distintos países existen distintos de gobiernos, como la burocracia, democracia, liberalismo, lo cual cada país se identifica con su gobierno y de qué forma son llevados, y al mismo tiempo respaldado por la sociedad quienes consideran ser sus autoridades representativas de su país, de estar a la disposición de cumplir los requerimientos y solicitudes de la población, mostrando una organización eficiente y transparente de saber direccionar y llevar un control de las actividades que se ejecutan frente a su función de brindar servicios de calidad. (Chigurupati y Kocher, 2021)

En lo concerniente a América Latina, existe una toma conciencia sobre el trabajo de gestión de que cada gobierno está en la disposición de presentar su propio plan de trabajo sobre cómo manejar, cuidar y proteger, además de poder al pie de la actualización con nuevas máquinas que se puede tener un mejor acceso de control sobre como brindar mejores servicios lo que la población necesite rescatar sobre cada gobierno que ejerce, de poder implementar mejores proyectos de dar una mejor salida y oportunidad que amerita conseguir cada país, donde todos juntos puedan construir un mejor imperio como país, que la relación se enfoque en ser participativa de ser escuchados y plantear así nuevas técnicas constructivas. (Mostafa, 2020)

A nivel nacional, la simplificación administrativa, es parte de ver la forma de cómo se está determinando los procesos administrativos bajo cargo de un gobierno democrático elegidos por la decisión de la población y de brindarle la confianza de que puedan ocupar el puesto de manejar la gestión en un periodo determinado, como parte del respaldo que reciben para ser parte representativa del país como autoridades. Desde el año 2017 se ha venido encuestando y teniendo los datos estadísticos mediante tablas sobre cómo se

ha ido regularizando ciertos aspectos de la simplificación administrativa, pero sin embargo en la actualidad los gobiernos no han demostrado un mejor nivel de poder coberturar los malos actos en sus buenas acciones de que el Perú necesita contar y seguir ofreciendo mejores servicios públicos y que se esté a la disponibilidad de recepcionar las necesidades de la población. (Secretaría de Gestión Pública, 2021)

A nivel local, el problema en la dirección regional de agricultura San Martín, está ligado a la falta de implementación de los procedimientos para la simplificación administrativa en la cual aún existen actividades repetitivas y que no agregan valor al proceso y solo generar atrasos y pérdida de recursos financieros, privando de esta manera a los usuarios a gozar de un servicio eficiente que ayude a generar desarrollo y satisfacción de sus necesidades; con procesos engorrosos que conllevan a una burocracia administrativa, sumado a ello los costos de cada proceso que muchas veces el usuario no está dispuesto a pagar, además no permite que algunas áreas no tengan información oportuna para una adecuada toma de decisiones o cumplan sus funciones de acuerdo a lo establecido, todo ello a conllevado que no se brinde un adecuado servicio al usuario siendo su gestión de estos deficientes.

Para la formulación del problema, se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022? De la cual se suscitan los siguientes **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa en el servicio de Pediatría en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022? ¿Cuál es el nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022? ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022? ¿Cuál es la relación entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022? ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022?

En lo concerniente las justificaciones del estudio, tiene **por conveniencia**, ya que se pretende determinar la relación entre ambas variables para una posterior análisis y mejora de sus estrategias que vienen aplicando, además presenta **relevancia social** porque permitió el desarrollo de actividades estratégicas para que la población pueda gozar de un servicio eficiente que ayude a generar desarrollo integrar, de modo que, a través de procesos simplificados, los recursos sean utilizados de forma racional. En cuanto al **valor teórico**, la investigación integra información teórica relevante proveniente desde fuentes confiables y actualizadas, por lo que abre la posibilidad de incrementar el conocimiento científico sobre el tema abordado. Respecto a las **implicancias prácticas**, permitió a la entidad conocer un diagnóstico objetivo de la problemática para así desplegar las medidas de mejora debidamente planificadas sirviendo como referencia la información del estudio para mejorar la simplificación administrativa que condujo a la mejora de los servicios. En cuanto a la **utilidad metodológica**, el estudio fue de tipo aplicado con diseño no experimental, además se utilizó autores relevantes sobre el proceso de investigación, además, los cuestionarios aplicados reúnen las características de validez y confiabilidad por lo que pueden ser utilizados en posteriores investigaciones.

En cuanto a los objetivos, como **objetivo general**: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, de la cual nacen los siguientes **objetivos específicos**: Identificar el nivel de simplificación administrativa en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Identificar el nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Determinar la relación entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Determinar la relación entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Determinar la relación entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Asimismo, se planteó las hipótesis. **Hipótesis general**, Hi: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Y como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de simplificación administrativa en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, es alta. H2: El nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, es alta. H3: Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. H4: Existe relación significativa entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. H5: Existe relación significativa entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel **internacional** se tiene a Villanueva et al. (2022) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de 337 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que: ante los datos conseguidos resulta que no existen estrategias de que siga resultando un cambio con respecto a una correcta administración, por lo que se ha notado es que existe las mismas estrategias de que no resisten a un buen funcionamiento, por lo que no cumple su objetivo como gestión municipal, ya que las exigencias con respecto a la calidad de servicios, está siendo irregular al no presenciar que todos merecen ser atendidos de inmediato ante los trámites que la sociedad necesitan como parte del servicio de un municipio, de poder brindar una mejor orientación a los procesos de que un usuario necesita realizar, y que los funcionario se organicen mejor frente a sus responsabilidades.

A su vez se ha considerado a Meléndez et al. (2021) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de acervo documentario, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que: en muchos países existe irregularidades que afectan el crecimiento de su país mismo, por su falta de integridad, capacidad, y no ejercen un buen diseño de cómo repartir las debidas funciones a los profesionales correspondidos que tengan la capacidad de poder asumir su responsabilidad, y dar a entender que la prioridad es que los usuarios reciban un servicio de calidad por lo que lo pueden logran mediante exigencias en sí mismo de que cada uno debe esforzarse por cumplir con su misión, y que su trabajo y compromiso demuestre resultados de una gran trabajo en equipo.

Asimismo, se tiene a Mancebo (2021) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de acervo documentario, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyo que: una mejora en la gestión de los servicios públicos sociales esto reside en su mayoría de la labor de cada municipio, de

poder dividirse en prioridades y cada uno con sus debidas responsabilidades, por lo que ha sido resultante poder compartir con más entidades de qué manera se puede lograr una transparencia de direccionamiento obre las actividades que cada estado tiene a demostrar, donde cada periodo son años de mostrar sobre las actividades realizadas, y como has logrado a que se mejores grandes cambios internos, de seguir brindando un mejor servicio, como parte de mostrar que la sociedad te importa de poder seguir planteando nuevas líneas sobre técnicas que respalden de seguir brindando un mejor servicio.

Dentro del ámbito **nacional** se tiene a Silva (2020) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de acervo documentario, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyo que: Las investigaciones analizadas, han conmemorado en ser una buena búsqueda de conseguir resultados, porque cuenta con intereses de que la simplificación interna siga siendo contralada en poder determinar ser llevado por un buen acceso de gestión administrativa, por lo que se debe de demostrar una mejor organización y significativa, por muchos años por lo que esto dará a reflejar de que se brinda un mejor servicio como corresponde , y que esto también logre llegar a cumplir sus metas y objetivos, al estar basada en que sigan logrando la oportunidad de conseguir , mejores resultados administrativos.

A su vez se tiene a Gaviria y Delgado (2020) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de acervo documentario, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que: el plan operativo que realizaron la organización responsable del tomar el cargo administrativo de la gestión requerida ha resultado ser eficiente, de que los ciudadanos han quedado satisfactorios, de poder contra conseguir de que su país puede cambiar y mejores sobre contar con autoridades que se preocupan del bienestar social, en poder asegurar conseguir mejores accesos de que su gobierno tenga nuevas alianzas por compartir de que su gestión consiga estándares de buen servicio; así mismo

esta sucede por la buena elección de las autoridades que corresponder poder orientarlos.

Asimismo, se tiene a Cubas y Heredia (2021) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de 36 administrativos, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que: Las deficiencias que han transcurrido con respecto a la simplificación administrativa ha sido por parte de la sociedad de poder reclamar que no existe un buen servicio sobre los servicios públicos, pese que los ciudadanos corresponden con su obligación tributaria, y además no tiene conocimiento de los gastos administrativos, por lo que enfatizan de tener presupuestos para poder renovar equipos o poder seguir proyectando nuevas obras, como parte de conseguir un mejor desarrollo.

Y finalmente en el ámbito **local** se tiene a Silva (2021) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de 62 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyo que: La simplificación administrativa en la facultad de ciencias económicas de la UNSM – T, se consolida de que un mayor porcentaje se está llegando a cumplir de que los estudiantes sean atendidos satisfactoriamente e inmediato con los tramites que tengan que socializar frente al querer realizar algún documento, y entre otros accesos. Por otra parte, en algunas escuelas no han demostrado tener un buen carácter de resonancia sobre poder tener una organización factible o significativa de que los alumnos sean correspondidos con su atención, donde acumulan archivos sin llevar un control de entrega o de ser revisada para brindar una pronta respuesta.

Asimismo, se tiene a Ruiz y Delgado (2020) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de acervo documentario, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que: el 80% de los estudios mencionan que la calidad del servicio público es un tema que falta poder desarrollar y enfocarse debidamente de poder ajustar ciertas características de que no están dando un buen funcionamiento, de poder adjuntar las herramientas

necesarias de poder llevar las actividades, además de poder contar con una área de recursos humanos de que pueda acceder a la selección de profesionales preparados de poder cumplir las funciones respectivas, y que de manera conjunta puedan plantear estrategias de cómo poder mejorar la calidad de servicio.

A su vez se ha considerado a Trauco (2021) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de acervo documentario, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyo que: La innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto consigue tener una relación significativa sobre las variables, lo cual respaldan compartir un buen acceso de las actividades que se desarrolla internamente, por lo que se ha conseguido un coeficiente de Pearson de 0.4769, pero sin embargo este resulta tener un nivel muy bajo con la atención de sus servicios, de no estar organizados, para poder cumplir sus funciones, y además de recibir capacitaciones para tener una mejor orientación sobre actualizaciones de como poder llevar el desarrollo de las operaciones.

Como primera variable se tiene a la **simplificación administrativa**, la OCDE (2020) lo señala es parte de las herramientas necesarias que se distribuye en la parte administrativa de la gestión pública, de poder buscar una mejor organización de que se preocupen por brindar un mejor servicio que alcancen las metas necesarias como parte de cumplir sus objetivos.

Asimismo, de acuerdo con Calagua (2018) la simplificación administrativa, es parte de la gran capacidad que una gestión puede lograr alcanzar, pudiendo poder plantear ciertas técnicas que ayuden a conseguir una mejor cobertura que genere la capacidad de asumir la administración de un buen camino sobre los recursos económicos, de poder ser demostrado que están bajo un control sobre como brindar un buen gasto sin ser alterados. (Martínez, 2021)

A la par que Bueno (2019) explica que la simplificación administrativa es parte de cumplir los procesos administrativos, donde se pueda agrupar cada establecimiento en base a sus funciones, y que la población sea bien atendida

y respaldada por sus autoridades y así logre garantizar una seguridad de que la disposición de recursos entregados están bajo su control de poder ser identificados en libros y registros que aseguran que llevan una información ordenada bajo el cumplimiento de un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Asimismo, Calagua (2018) señala que la simplificación administrativa son las principales actividades, estrategias, procesos, herramientas que utilizan los directivos o encargados de una organización para cumplir con una adecuada productividad, ayudando a cumplir muchos de los objetivos propuestos como meta de la organización, todo los resultados va depender de como los colaboradores se adapten, apliquen y la forma de uso que le dan a las herramientas, asimismo, las habilidades con las que cuenta cada colaborador va depender el nivel de productividad y sostenibilidad de las actividades que serán desarrolladas en un determinado periodo, todo ello se logrará si se sigue los procesos ya establecidos. Mientras que, Cueva (2019) menciona que la simplificación administrativa es la forma de cómo se logra conseguir y dirigir eficientemente todo lo que se quiere cumplir dentro de una organización, empleando eficientemente los recursos tecnológicos para asegurar y obtener una mayor productividad, asimismo, hace mención que toda organización debe incluir los procesos administrativos con sus respectivos elementos en la toma de decisiones, control y evaluaciones para que los procesos sean más eficientes.

Por ello, Cueva (2019), la simplificación administrativa procede en que exista una formalidad de la organización que asume la gestión de poder justificar ciertos actos que no están permitidos, y de que todo este registrado, porque todo movimiento es perteneciente bajo normativas de poder concientizar la responsabilidad de una gestión pública. Según Castillo (2020) la simplificación administrativa, es que las actuaciones de las autoridades demuestren formalidad, según bajo juramento de dar cumplimiento a las promesas administrativas de llevar un orden y un control lo cual represente mantener que todo esté según lo planificado de mostrar seguridad.

Para Maraví (2018), establece que, la simplificación administrativa aún no se ha logrado determinar en la gestión pública por las miles de razones de la corrupción que existe por parte de los funcionarios públicos y autoridades generales que se han encargado por mucho tiempo llevar el manejo de los recursos económicos, porque para tener la simplificación administrativa se debe llevar el manejo correcto de las normativas y tomar buenas decisiones en base a formar crecimiento y desarrollo oportuno de un país que se enfoque en sus formalidades existentes ante la insistencia de cada Constitución lo cual reglamenta partir en una dirección de conformidad, es por eso que la simplificación de que en vez de haber avanzado hemos retrocedido, y hasta la actualidad se sigue existiendo la corrupción por parte de las autoridades por la cual no han logrado una mejora de brindar buenos servicios y satisfacer las necesidades ante las exigencias de la sociedad pese a que contamos con riquezas y al mismo tiempo con las contribuciones tributarias.

Mientras, Castillo (2020), la simplificación administrativa está basada en poder conseguir grandes resultados de la gestión administrativa pública, lo cual condiciona en poder determinar que todo se lleve de manera eficiente y transparente por parte de las autoridades quienes responden por los recursos económicos que se recaudan por parte de toda la sociedad, además de poder ejercer que se respeten las normativas para poder proceder a llevar un cumplimiento de formalidad ante la sociedad, ya que eso es lo que se espera por parte de la sociedad de que sus autoridades ejercen grandes funciones de poner la mayor parte de su empeño ante el compromiso que cumplen por parte de la elección de la ciudadanía para poder emitir garantizar una oportuna demostración de que se están cumpliendo con los manejos respectivos, según su ascenso de formalidad de ser representantes ante la sociedad para un mejor país, con la intención de poder cumplir metas y objetivos correspondientes bajo la formalidad de establecer una estimación oportuna de lograr formalidad constitucional de los hechos contundentes que se dispone de gran accesos de brindar mejores servicios ante la sociedad.

Según Cueva (2019), afirma que, la simplificación administrativa se basa en tema de líderes por parte de las autoridades que se encargan de llevar una

gestión digna en base a sus funciones brindadas por parte de la sociedad, ya que las autoridades son elegidas de manera democrática para poder ejercer los manejos administrativos de la gestión pública, ante su poder demostrar la eficiencia de su gran trabajo de poder llevar un control y direccionamiento de las actividades que se ejercen internamente para ser mostrados ante la sociedad de todos los sustentos de ingresos y salidas de recursos económicos, ya que por mucho tiempo se sigue esperando una información con transparencia en relación a la gestión pública de poder ser mostrada ante la sociedad, pero sin embargo la simplificación administrativa y está dejando de existir por la tanta corrupción por parte de las autoridades de solo poder aferrarse al operarse por sí mismos y no preocuparse por las necesidades que la sociedad exige, ya que esto puede lograr a que se determina un buen funcionamiento de poder existir formalidad bajo la normativa constitucional que se establece ante las decisiones de cada país.

En tanto, Martínez, (2021) sostiene que la simplificación administrativa ayuda a que la organización realice sus funciones y actividades sin presentar conflictos o contratiempos en el desarrollo y cumplimiento de sus metas u objetivos ya planteados, facilitando los procesos que están articulados, en donde todos ellos deben cumplir con eficiencia los principios administrativos para que pueda existir un buen funcionamiento en todas las áreas con la que pueda contar la organización, todos los resultados se verán reflejados en el nivel de productividad y crecimiento que presente la organización en el transcurso en que se van ejecutando y cumpliendo las funciones, pero todo ello será posible siempre y cuando se tenga un control y se supervise constantemente la situación de la institución, de cómo se está empleando los elementos, que siempre inicia con la planificación, después se realiza un diagnóstico situacional para poder tener un control de la misma, y todo este procesos siempre debe estar a cargo de un buen líder que tenga las ideas claras y precisas y equipo de trabajo que aproveche las habilidades y fortalezas de la organización.

Pero sin embargo Bueno (2019), describió que, la simplificación administrativa se ejerce por normativas constitucionales que cada país establece, poder

lograr mediante los manejos administrativos por parte de sus autoridades formalidad y una buena imagen constitucional de no existir más el desarrollo de la corrupción administrativa de generar malos hábitos ante los gastos públicos, además por tantos años se logra combatir la formalidad de poder ser respetado la Constitución que cada país ejerce pero sin embargo hasta el momento no se ha logrado combatir a estos malos hábitos de poder desaparecer o mejor dicho de poder ir borrando de a poco, por eso que no se ha conseguido tener una simplificación administrativa eficiente o significativa de poder ser real ante la sociedad de brindar información transparente de todo lo que se realiza dentro de los manejos administrativos ante la disposición de los recursos económicos y al mismo tiempo de los nuevos ingresos recaudatorios.

Para Martínez, (2021), afirmó en su propio contexto de que, la simplificación administrativa se espera resultados por mucho tiempo en distintos países por parte de la sociedad de quiénes son ellos que eligen a sus autoridades de poder ejercer los manejos administrativos ante promesas y experiencias de poder tomar el mando consecutivo de todo lo que tenga que ver en establecer cumplir con las distintas necesidades que su país engloba, además todo está basado en políticas participación ciudadana de que todos puedan unirse para corresponder a la Constitución que se realiza de poder lograr formalidad y mediante eso poder cumplir en mostrar una gestión transparente, mediante eso lo que se espera es construir de que todos tengan la misma valentía la voluntad y el compromiso de poder ejercer mejoramiento constructivo ante los distintas falencias que existen alrededor donde ellos habitan de poder construir nuevas modalidades de servicios que ayude a generar un desarrollo integral y cumplir con beneficios económicos de que todos puedan tener una mejor calidad de vida.

Asimismo, Requejo, (2020), indica que para que las organizaciones cuenten con una buena simplificación administrativa, se deben basar en crear y diseñar un buen organigrama, que se adapte a la perfección con la institución, porque existen distintos tipos de organigramas; una vez que ya esté establecida, podrán tener un control de todas las estructuras para poder

establecer y gestionar cargos, actividades, funciones, las relaciones jerárquicas y las acciones y responsabilidad que delegan a los colaboradores para que puedan desarrollar sus labores en base a los procesos de gestión; es decir, mientras más se relacione o más se acople el organigrama a la institución, mejor se ejecutarán las actividades propuestas, se tendrá mayor sostenibilidad de los recursos, cumpliendo eficientemente las tareas y funciones encomendadas por la organización.

Por su parte, Calagua (2018) menciona que la simplificación administrativa será eficiente o tendrá mejores resultados siempre y cuando se busca cumplir y solucionar los requerimientos o exigencias de los usuarios o ciudadanos, siguiendo la normativa general correspondiente, en base a ello las instituciones deben buscar estrategias que ayuden a implementar distintas acciones que faciliten los trámites mediante la aplicación de distintas tecnologías, con el objetivo de cumplir con todos los procesos que necesite solucionar dicha persona, logrando simplificar muchos procesos, con menos carga laboral y agilizando los procesos de las instituciones para lograr una mayor eficiencia.

Por otra parte Calagua (2018), determina que, la simplificación administrativa se necesita de personas eficientes eficaces de poder estar a la altura de ejercer grandes funciones dentro de la gestión pública, porque eso para demostrar que su gran capacidad genere beneficios sociales e integrales ante la sociedad de brindar un buen funcionamiento respectivo a las sesiones administrativas públicas que se manejan a diario ante distintas situaciones problemáticas de poder solucionar de manera correspondiente cumpliendo con las normativas respectivas, es por eso que para poder lograr esta simplificación al elegir a las autoridades mediante elecciones políticas se debe de poder enfocar en su capacidad y profesionalismo y además de la experiencia de poder lograr conseguir grandes manejos oportunos de renovar y mejorar la formalidad en un país, porque si fuera todo lo contrario nunca se podría terminar de batallar con la existencia de corrupciones e informalidad es que van logrando despojar y bajar el nivel de imagen de un país de no contar con sus normativas establecidas de poder ser correspondida, por lo cual son

ignoradas ante la existencia de mucha informalidad en las distintas operaciones de gestión pública.

Además, Requejo, (2020), predomina que, la simplificación administrativa conlleva conseguir términos de cumplir normativas correspondientes a la Constitución de cada país que establece como parte de su formalidad societaria y representativa, por lo que tiene que es radicar en grandes cambios administrativos de la gestión pública donde no solo es la intervención de autoridades que forman parte de este procedimiento sino también de la participación por parte de la sociedad de que ellos puedan intervenir en que sus autoridades logren poder formalizar grandes cambios oportunos de brindar mejores servicios que funcionen de manera eficiente además que los servicios públicos sean utilizados de manera correspondida ante las recaudaciones tributarias que sustentan su gasto de poder ser mostrado ante la sociedad. Pero Nikhil (2021) responde que, gracias a esto se comprometen en la formalidad de determinar una situación de poder estar enfocada en solucionar los problemas sociales de construir programas en beneficiar a la sociedad y conseguir construir grandes oportunidades de que todos puedan lograr una calidad de vida correspondida ante la existencia de tener los servicios públicos disponibles de forma ordenada ante el mantenimiento continuo de los pagos para poder sobrellevar construir mejores infraestructuras sociales.

Bajo la misma línea, el autor Nikhil (2021) indica que la simplificación administrativa hace referencia a la reducción de procesos, pasos, haciendo mucho más sencillo la forma de administrar, tanto en la parte procedimental, orgánica y normativa, en donde todos los procesos siempre se encuentren relacionados, para que no se presenten posibles problemas al dar cumplimiento a dichas funciones; a su vez, muchas de las instituciones tratan de utilizar al máximo los pocos recursos que los quedan, con el único fin de lograr sus objetivos, en base a ello se deduce que la simplificación administrativa ayuda y sirve como una herramienta competitiva de una organización, en donde muchas veces siempre te dará una buena solución, viéndose reflejado en los resultados de la institución.

Según, Requejo (2020), sostiene que la simplificación administrativa, es un sistema en donde se integran distintos procesos como la planificación, organización dirección y control, que en conjunto sirven para fortalecer los todos los procesos, reduciendo los costos, trámites, tiempos, que tengan relación con las actividades de la organización, centrándose desde el tiempo de atención, los costos y los procesos administrativos, asimismo, Requejo, (2020), indica que es una política de decisión basado en el marco institucional, realizando supervisiones y seguimientos, buscando reducir procesos, conflictos en los servicios públicos, porque muchas veces se ve afectado impidiendo la eficiencia social, en donde varias veces, se visualizó como un problema entre el estado y los distintos agentes económicos que están vinculados con los procesos administrativos.

Además, Maraví (2018) señala que la simplificación administrativa se centra en desarrollar o realizar los procedimientos que no son tan complicados, poderlos dar solución en un menor tiempo, también indica que en la simplificación normativa, es más operativa y dinámica, proponiendo distintos medios para lograr los objetivos, fijando un rumbo y asegurando el futuro de la organización, brindando y asignado suficientes recursos para cumplir las metas con sus funciones y actividades respectivas, refiriéndose y fijándose en los organigramas de las responsabilidades funcionales que están asociadas a influir y dirigir al colaborador para que puedan cumplir o desarrollar sus respectivas labores, llegando a cumplir las tareas asignadas, y para que todo ello se cumpla se debe realizar un seguimiento de todos los indicadores de las metas y objetivos de la institución.

La labor pública y sus procedimientos administrativos, según Maraví (2018), siempre van necesitar de una buena orientación, para un debido funcionamiento como toda gestión siempre hay problemas de que nunca dejan de existir, pero si la organización está en comunicación se puede lograr a solucionar y de que todos formen parte de hacer crecer la institución y de que figure como una buena imagen de complacer a la sociedad por sus buenos actos.

Lo relevante de la simplificación administrativa es que busca a través de las personas a cargos de tomar la gestión, que presenten propuestas innovadoras de mostrar cambios, y de corregir los errores que mucho tiempo ha paralizado ciertas actividades que la población no contaba, y de que ahora se puede mejorar y brindar los distintos servicios, lo cual cumpla las necesidades, y que su máxima seguridad de poder controlar interfiera sobre sus buenas acciones de cumplir metas y objetivos y de demostrar eficiencia y transparencia (Requejo, 2020).

Por otra parte, el principio de libre administración, es de tener la capacidad de poder plantear nuevas propuestas que aseguren la formalidad de sus buenos actos frente al poder renovar acciones que impartan dar un buen uso a los recursos económicos disponibles incluso de protegerlos, causando ser necesario de que se confíe sobre su gran trabajo organizativo, de demostrar eficiencia y transparencia, lo cual impulse a que más entidades públicas representen buenos actos de correspondencia de que se brinden mejores servicios en sinfonía de que todo esté bajo control. (Alain, 2021)

El diseño de los procedimientos administrativos, según, Nikhil (2021) son planteados por parte de una organización encargada de ser capaz y con la experiencia de que tomen esta labor con una constante comunicación significativa, de buscar formas de que tomen buenas decisiones, para evitar la informalidad y los malos hábitos administrativos. Conforme a Potesil et al. (2021) los procedimientos administrativos es parte de ser demostrado con mucho respaldo y gran cobertura de dirección, donde todos se mantenga en la firmeza de que la gestión sea transparente de que sus intenciones estén bajo supervisión de respetar las normativas, para dar un buen acceso de mejorar servicios y apoyar las necesidades.

Para Ramos (2022); La simplificación administrativa es parte también de la labor de una gestión pública ante la ampliación de la disponibilidad de distintos recursos económicos, por lo que tiene que asegurar armar un buen plan de encaminar la eficiencia de una gran labor por parte de las autoridades, quienes están a cargo de seguir la imparcialidad de hacer respetar las normativas. Además, la simplificación administrativa es considerado como parte de una

responsabilidad que implica a las autoridades dentro de la gestión pública como parte de proceder lograr determinar y asegurar que se desarrolle todo el proceso administrativo de manera ordenada, para tener en línea de brindar los servicios según su área correspondida, y así poder seguir mejorando la labor con el objetivo de cumplir y resguardar los bienes económicos como parte del patrimonio de la gestión pública. (Cucat et al. 2020).

La simplificación administrativa de acuerdo a lo explicado por Quinta (2021), comprende que se tiene que abrir ciertos antecedentes de una gestión anterior, para poder analizar y estudiar de cómo se ha desarrollado los planes y en que se ha fallado y así poder mejorar y demostrar la preocupación de seguir brindando un mejor servicio, y que toda la organización mantenga una orden bajo indicaciones ya establecidas, de ser eficiente con lo que hacen y planifican

Para la OCDE (2020) la variable se divide en 3 dimensiones: **Dimensión 1: Procedimiento administrativo**, es parte del cargo del registro sobre la organización según sus funciones, además las actividades a desarrollar ya establecidas de poder guiarse y así poder ver qué resultados arroja para mantener una centralización administrativa. Por su parte Calagua (2018), son acciones que se va desarrollar en un determinado periodo, de acuerdo al tipo de gestión y que estructura funcional a seguir, donde existe funciones, y asignaciones de actividades respectivas que se planifican mediante decisiones, que facilitan los procesos internos, y cumpliendo con eficacia los objetivos planteados.

Dimensión 2: Costo de procedimientos, es tener un precio sobre los manejos económicos que se les somete de poder ser utilizados con la intención de renovar y conseguir mejores herramientas de brindar un mejor servicio. Según Martínez, (2021), es referirse a la economía que se va ocupar o determinar en un periodo de actividades que van a poner en marcha el funcionamiento administrativo, referente al costo de personal, herramientas, que se van utilizar todo en un proceso determinado, teniendo el control de los gastos que se van a ejecutar para dar inicio cierto proyecto o meta a cumplir.

Dimensión 3: Tiempo de atención, representa la espera de que puedan resolver sus trámites de inmediato sin esperar mucho, procurando que cada área se encargue de llevar el orden y el control de cada ingreso de documento, y ser entregado según sus reglamentos. Por su parte Bueno (2019), es el tiempo de concentración que se estima poder resolver a las distintas actividades importantes que representa una gestión administrativa, durante su periodo de funcionamiento, para así evitar el desorden referente a las funciones que cumplir, culminando las actividades en tiempo establecido, sin presentar ningún contratiempo.

Como segunda variable la **gestión de servicios públicos**, se citó a los autores Reyna y Ventura (2018), de que es parte de la organización que conforma por lograr de que arme un buen plan de mantener el orden, para asegurar que se brinden un buen servicio, lo que brinda cada municipio como parte de una necesidad. Una de las conceptualizaciones de servicio público es expuesta por Aguilar y Monforte (2018) quienes establecen que la gestión es parte de una organización que se encarga de poder estar a cargo de direccionar y respaldar los proyectos que tiene a desarrollar la gestión pública.

Por su parte, Bonet et al. (2018), catalogan a los servicios públicos como parte de brindar servicios y estar a la disponibilidad de las exigencias de la sociedad, es parte de que se mantengan organizado en razón de conseguir mayor prestigio como institución, de estar al tanto de ciertos tramites que necesitan ser analizados y entregados de manera inmediata, que para eso también es importante mantener las maquinas actualizadas para poder tener un apoyo de brindar un mejor oren administrativo de las solicitudes presentadas, como parte de formular buscar mejorar las condiciones económicas.

De esta manera, la gestión de los servicios públicos, consiguen en determinarse de ser parte de un plan operativo de poder responder a la sociedad sobre como brindarles un mejor servicio, lo cual sociedad necesita de esta institución para hacer trámites importantes, que con su autorización lo pueden lograr, y esto forme parte de su proyecto de que pueden seguir mejorando y viendo las formas adecuadas de atención. (Machín et al. 2019)

En función a la Ley No 27972, los gobiernos locales son instituciones que forman parte del vínculo organizacional de que están distribuidos bajo leyes y cuentan con una suma de fondos para poder sumergir a renovar ciertos proyectos de innovación sobre brindar mejoras condiciones y servicios de un gran bienestar social. (PCM, 2018) Los gobiernos locales es la organización que recién están iniciando formar parte de la ampliación de las reformas que brinda el estado, para que puedan brindar los servicios a los pueblos distantes, con más cercanía de ser atendidos y solucionar sus problemas sobre tramites sociales y acciones que el municipio se pueda sujetar, y que toda esta coordinación se sujete bajo normas de poder enseñar a los demás de su eficiencia, que demuestran ser, para poder ampliar su sociedad a cargo.

La prestación individual de los servicios públicos se va armando el plan según las necesidades que más adopta la sociedad, y se va incorporando para no correr a otra institución más lejos de poder realizar todos sus trámites, incluso también nos referimos a los servicios públicos que ofrecen como , la seguridad, la limpieza pública, y entre otros, por lo que este es un derecho de ser cobrados a todos lo que utilizan el servicio formando a ser tributos municipales, y con eso ya se puede adjuntar nuevos ingresos de que se presupuesten nuevos proyectos de construir obras de poder ser atendidos en distintas instituciones, como hospitales, colegios, comedores y otros, como parte de una oportunidad de que cada gobierno se preocupa por brindar un mejor servicio. (Martínez, 2018)

La gestión de los servicios estatales es como parte de que una organización distribuida por autoridades, de ser implantados cada uno con su responsabilidad puedan ejercer de la manera adecuada bajo los lineamientos normativos de ejercer un buen trabajo, de que todo esté bajo orden, y que cada documento sea registrado en cada área solicitada, para poder ser entregada con un buen fin, y diseñado bajo una comunicación significativa. (Huamán, 2020)

La gestión de los servicios públicos no solo se debe de ejercer por el solo hecho de ser solicitada y tener el servicio, sino de buscar la forma de cómo atender y orientar hacia un bueno servicio sobre lo que realizar dentro del

municipio, ya que no todos tiene la capacidad de conocimiento sobre los tramites de cómo realizar. (Cedeño y Jara, 2019) De esta manera al mencionar sobre los servicios públicos, es como un proceso laboral que ejercen autoridades y funcionarios dentro de cada institución público, de que la actividad sea una prestación, por lo que debe de pagar un deber para el cumplimiento de entrega y documento válido. Además, brindar servicios es parte de que un estado puede estar a cargo, por lo que la población necesita ser analizado y llevado bajo un carácter de responsabilidad de poder cuidar los recursos económicos, y estos sea mostrados bajos hechos lo cual corresponda que se está realizando bajo una supervisión (Arguelles & Villavicencio, 2019)

En cuanto a la gestión de servicios, como parte del manejo de la gestión pública son ellos quienes les corresponden esa responsabilidad, de poder inculcar hacia un buen manejo administrativo ante la disposición de los recursos económicos, de poder establecer grandes ascensos de presentar un buen plan estratégico de poder estar basado en ejercer una buena dirección de cumplir normativas, para ser brindando los servicios en la eficiencia de su buen trabajo correspondido en base a sus funciones, de lograr cumplir metas y objetivos correspondidos. (Instituto Nacional del desarrollo Municipal, 2018)

Mientras Bonet et al. (2018), ejerce que, la gestión de los servicios públicos se basa en poder ofrecer a la sociedad a los distintos servicios como la limpieza general la Seguridad ciudadana además entre otros servicios que los ciudadanos ejercen un pago para ser correspondido de ser brindado lo cual son calculados mediante tasas respectivas para poder cumplir Y obtener este servicio brindado por cada municipio, y ante la colaboración de la sociedad, estos servicios públicos se puede ir mejorando para poder satisfacerse a sí mismos y estar contentos de poder recibir un buen servicio que amerita ser pagado de forma responsable y cumplir con las fechas correspondidas de acercarse a la institución de cobranzas para la recepción de los respectivos pagos, además Machín et al. (2019), denomina que la gestión pública cuenta con disponibilidad es bastante servicios oportunos con las respectivas tasas mensuales para poder aplicar a los distintos ciudadanos, pero también se

requiere por parte de la gestión o el municipio encargado de que deben desarrollar una planificación estratégica de poder ordenarse en las áreas internas donde cada uno puede responder de manera inmediata con la solicitud es que la sociedad emite para poder ser atendido Y eso hace a que brinden una calidad de servicio correspondiente para no ser reclamados por la ciudadanía de que ellos cumplen con su aportación pero la institución pública no cumple con el servicio brindado de manera correspondiente.

Sin embargo Machín et al. (2019), describieron que, la gestión de los servicios públicos está basado el poder servir a los ciudadanos que se empadronan en los municipios mediante la colaboración de tasas para poder obtener los distintos servicios que ellos desean pero mayormente los más utilizados a nivel general es la limpieza pública, la seguridad ciudadana y entre otros servicios públicos, pero lo importante de todo esto es que la gestión pública debe corresponder a satisfacer las necesidades de sus usuarios, así como ellos corresponden con los respectivos pagos, porque hablamos de que la gestión también brindan servicios en favor de bienestar social, de cumplir responsabilidades y promesas que la sociedad espera por parte de ellos, y esto determinará sus buenas acciones como autoridades de estar a cargo en la gestión pública, que cumplen su responsabilidad de poder ejercer mejorar los servicios públicos.

Para Martínez, (2018), se determinó que, la gestión de los servicios públicos va a referir servicios que ofrece cada municipio por la razón de que logramos disfrutar como ciudadanos de los servicios que hacen falta para poder mantener una ciudad limpia y saludable al mismo tiempo segura, por su parte la sociedad también tiene el deber de obligación de cumplir con los pagos respectivos ante la exigencia de los servicios de poder ser atendido de manera eficiente, y al mismo tiempo a la gestión pública le corresponde también poder desarrollar nuevas estrategias y mecanismos de poder ofrecer un buen servicio que corresponda, y que todo esto se base en responsabilidad por parte de la gestión y autoridades encargadas de poder llevar este manejo, brindando una variedad de servicios a los distintos usuarios que se inscriben mediante un pago para poder ser correspondidos de poder disfrutar de estos

servicios que logran a que una ciudad se vea como una mejor imagen de qué los servicios públicos también enfocan en mantener el orden ante la garantía de un bienestar social y calidad de vida.

Pero Huamán, (2020), describió que, la gestión de los servicios públicos está basado en asumir compromisos y poder brindar los servicios correspondientes a la sociedad para transformar a una ciudad en un gran bienestar donde todos estén comprometidos a mejorar cambios formales, dónde todos sean correspondidos de manera oportuna de tener las mismas oportunidades de contar con los servicios que satisfagan sus necesidades para un mayor crecimiento y desarrollo de formalidad de un país, es por eso que se logra asumir por parte de las autoridades compromiso ante sus funciones de seguir ejerciendo nuevos planes ante el cambio de gestiones políticas de qué cada uno puede renovar cambios con la intención de brindar servicios correspondientes a la sociedad mediante la asociación y empadronamiento del pago correspondiente que le competen a cada ciudadano.

Además Huamán, (2020), predispone que la gestión pública que ingresa ante el cambio político tiene nuevas propuestas por ofrecer y nuevos mecanismos por ejercer, por lo que va ir desarrollando durante su trayectoria de poder renovar cambios para brindar mejores servicios ante la sociedad de que sus pagos sean correspondidos de poder obtener un buen servicio al mismo tiempo de tener un buen trato al asistir ante la institución de querer recibir información ante cualquier trámite y asuntos de gestiones públicas, y esto ayudara a qué se sube a un nuevo nivel de gestión administrativa de poder saber llevar el orden correspondiente de que los usuarios merecen recibir grandes servicios así como ellos también corresponden con un pago correspondiente de manera puntual.

Por otra parte la gestión Bonet et al. (2018), establecieron que la gestión de servicios públicos está basado por una asociación de llevar el control de la distribución de los servicios públicos como beneficio de mejorar una sociedad, al mismo tiempo de lo que la sociedad exigen como parte de conseguir un servicio de calidad mediante la exigencia de impuestos que se colaborar de manera periódica para seguir recibiendo los servicios, además cada municipio

cada año se implementa de la mejor manera según la organización seleccionada de poder estar a cargo de ver a fondo las necesidades de la sociedad de implementar servicios públicos para ser utilizados por ello mismos de favorecer a todos de tener una mejor calidad de vida, asimismo está en el deber de posición como autoridades que forma la gestión pública de servir a la sociedad de la mejor manera, así como ellos exigen el pago de impuestos de manera puntual, ya que con eso se puede lograr innovar mejores servicios, y además cubrir gastos públicos según el personal que ocupa de dar mantenimiento a los servicios públicos.

Asimismo Machín et al. (2019), predomina que la gestión de servicios públicos esta al cargo por autoridades que la misma sociedad elige de manera democrática de estar en la capacidad de administrar los servicios públicos, logrando brindar un mejor servicio, de conseguir en la compra de implementación de herramientas necesarias para poder cubrir el cuidado de los servicios que ofrecen, como parte de vender un servicio a la sociedad, donde el ciudadano cumple su deber de pagar un impuesto municipal por hacerse acreedor de este servicio, que el mismo se suscribe, y mediante estos fondos de colecta, se logra conseguir desarrollar presupuestos de generar nuevas obras públicas con la necesidad de obtener un servicio de calidad y lograr satisfacer sus necesidades, y al mismo tiempo estar en buenas condiciones de calidad de vida, y con el tiempo poder ir mejorando y llegar a un desarrollo sostenible de estar bien implementado de poder utilizar los servicios públicos sin necesidad de ir a otros lugares, logrando conseguir en su propia comunidad.

Según Huamán, (2020), afirmo en su propio contexto que la gestión de servicios públicos fue creado para tener una mejor calidad de vida, donde fueron organizados por mismo ellos, de lograr pagar por este servicio y recaudar fondos municipales, donde cada año se adjunta grandes ingresos económicos de los impuestos recaudados por los distintos servicios públicos que la sociedad ocupa, y donde cada uno cuenta con una tasa de pago, para poder realizar su debido pago, y mediante esta colecta ya se puede lograr cubrir su propio gastos de mejorar e innovar, como por ejemplo de construir

más colegios, hospitales, reforzar el control de seguridad ciudadana y entre otros servicios, de que está a cargo de una organización de llevar su control de manejo, y al mismo tiempo de estar pendiente de brindar un servicio inmediato y de buena atención, así como ellos exigen un pago. Es por eso que cada periodo denominado se acercan cada ciudadano a su municipio que pertenecen de pagar su impuesto, incluso ya fue creado la oficina del SAT de poder pagar su impuesto de manera más rápida y cumpliendo su deber ciudadano.

Para Cedeño y Jara, (2019), consideran que la gestión de servicios públicos es como parte del cargo de seguir los procesos administrativos para establecer un servicio de calidad ante la sociedad, de estar satisfechos por los servicios que ellos pagan por recibir, y que cada pago hace de poder reforzar y ampliar una mejor calidad de servicios, siendo que este servicio es eficiente de servir a la sociedad; por eso en cada municipio las autoridades están pendientes de las necesidades de la sociedad, de que se puede mejorar, según el planteamiento de presupuestos para poder lograr conseguir fondos de cubrir sus gastos, de formalizar nuevas obras de mejorar servicios públicos, y que llevan una calidad de vida, donde en su misma sociedad puedan conseguir de todo, sin necesidad de salir fuera para ser atendido por una emergencia u otros servicios públicos que está a cargo por cada municipio como institución encargada de los cobros de impuestos municipales.

Para los autores Arguelles & Villavicencio, (2019), consideran que la gestión de los servicios públicos está basado en la organización que la sociedad mismo seleccionada de poder hacerse cargo de llevar el control administrativo de qué situación se encuentra cada servicio que ofrece y de las tasas que se cobra o se exige como cumplimiento a cada ciudadano empadronado, por otra parte la sociedad exige mediante el pago que se debe de mejorar los servicios que ofrecen con la condición de mejorar la calidad de vida incluso mantener un desarrollo sostenible como país, ya que en cada ciudad existe un municipio que está a cargo de estos manejos, de seguir innovando y ampliando en mejores condiciones de brindar los servicios públicos, y de esa manera con más razón se puede exigir un pago al ciudadano, y con más razón esto ayuda

a que gocen de este servicio público como un deber que cumple también los municipios ante la sociedad de apoyar y ser parte de este vínculo, lo cual es un beneficio que todos utilizan para su comunidad de cumplir con sus necesidades.

Mientras Bonet et al. (2018), designa que no todos los servicios públicos son distribuidos de una mejor forma, ya que eso va depender de la puntualidad del pago por el servicio, y sobre el manejo administrativo de las autoridades que forman parte de este servicio, ya que con el tiempo ante más crecimiento de la población los servicios que implementan no es suficiente abastecer, lo cual esto forma un desorden de recibir quejas, pese a que se cuentan con fondos para cubrir los gastos, lo cual son corrupciones de autoridades de no preocuparse por mejorar y aclarar la situación, y por lo que la sociedad consideran la falta de servicio público es muy pésima en su mayoría de atención, donde son atendidos de la manera sencilla y son cuidado, donde ellos tiene que acoger a una empresa privada de recibir dicho servicio, pero sin embargo no todos cuenta con un buen sustento económico por lo que les toca soportar el tipo de servicio público que brindan, y esto donde ahí se someten a luchas y quejas constantes de preocuparse por solucionar el problema.

Mientras Martínez, (2018), menciona que la gestión de servicios públicos no siempre están bien organizados, por lo que les toca disponer de una buena organización y que alguien los dirija de manera de saber sobrellevar el orden de la distribución en conjunto con la necesidad de la sociedad, lo cual esto refuerza mantener una país sostenible de disponer de servicios básicos, como el cuidado asimismo , por lo que como ciudadano están en la disposición de reclamar a sus autoridades de realizar algo por su gestión de construir algo nuevo en mejoramiento de los servicios, por otra parte cada año se cuenta con la disposición de fondos públicos, de poder sustentar gastos, sino lo que sucede es que no existe un buen manejo de distribuir los gastos en cosas necesarias o de hacer obras de mejorar condiciones de servicios públicos para sociedad, ya que por mucho tiempo esperan, pero sin embargo eso es lo más preocupante de que sus autoridades no hacen nada por validar ese

deber de cumplimiento, donde solo están a la disposición de un solo servicio, sin pensar que la población aumenta y se necesita de otros establecimientos

Mientras Kishimoto, y Petitjean, (2018), acontece en su propio contexto que la gestión de los servicios públicos está basado en los distintos servicios que los municipios ofrecen de manera regular y continúa a la sociedad mediante una inscripción personal, según el jefe de casa, al mismo tiempo esto se proyecta con la intención de cubrir fondos para mejoramiento de servicios públicos, lo cual recae en el cobro de una tasa de porcentaje por cada servicio, como por ejemplo el alumbrado público, limpieza pública, cuidado de jardines y seguridad ciudadana, logrando determinar que esto va lograr mantener un mejor aprovechamiento de que la sociedad ampare estar en mejores condiciones de que cada ciudadano disfrute, asimismo la gestión de servicios está dominado por personas de gran capacidad de poder administrar y lograr implementar un mayor refuerzo de que la sociedad satisfaga sus necesidades mediante la venta de servicios públicos, y al mismo tiempo se logre implementar un mejor material y herramienta que logre conseguir mejorar y aumentar los tipos de servicios que la sociedad necesita.

Respecto a los servicios municipales, se trata de lo que tiene que ofrecer a la sociedad, sobre lograr mantener un gran bienestar social, y de que estén en mejores condiciones, por lo que se contribuye la inscripción mediante un pago de tributos municipales, para poder participar en este proceso. Así mismo que para brindar un mejor servicio, la organización pública debe ejercer un buen plan de trabajo, de poder ordenar cada área y que cumplan con sus responsabilidades, y poder analizar mediante el servicio que es lo que falta mejorarl. (Kishimoto, y Petitjean, 2018)

La gestión de servicios estatales está orientada a que tengan la potestad de poder servir a la sociedad con una mejor atención y con una transacción rápida de poder responder con sus solicitudes, de que puedan ser atendidos de manera presencial y virtual, teniendo un acceso muy distinto de poder enfocarse con la virtualidad, e incorporar nuevas máquinas que traduzcan llevar el orden y el control de registros además de ser una herramienta necesaria en apoyar bastante a la organización de hacer un mejor trabajo, y

eso logre garantizar un mejor servicio, y que cada día se pueda mejorar para así complacer de que se está trabajando para poder brindar un mejor servicio. Zegarra, (2019). Eso es lo que la sociedad espera de las autoridades que ejercen esta gestión de no solo estar en la disposición autoritaria sino de hacer algo por su sociedad para mantener un desarrollo sostenible y al mismo tiempo cumplir con las necesidades de la sociedad, lo cual va tomar gran cambio radical de sumarse a seguir mejorando, y demostrando el cumplimiento a su cargo, y ante la sociedad.

Además, según Huergo (2019) gran parte de los servicios que ofrece la gestión municipal, es porque la sociedad lo necesita y se va incorporado mejores servicios de que puedan contar con la necesidad de ser correspondidos, y de que están en su derecho de poder exigir. Por otra parte, Cerrillo et al. (2020), esta situación es cómo buscar estrategias de poder convencer a la sociedad de que sientan cómodos y no pierdan la paciencia de esperar para ser atendidos, y además que queden satisfechos con los servicios que se les ofrece y así no duden en poder pagar. Ya que la gestión pública está conformada por autoridades y funcionarios de poder ejercer las actividades divididas las operaciones y colocadas en sus respectivas áreas, y además poder mantener una comunicación frente a las labores o cambios de ciertas normas por lo que deben comunicar al ciudadano de tener una nueva forma de brindar el servicio. (Fernández, 2020)

Dimensiones de la gestión de servicios públicos, según Reyna y Ventura, (2018) se basa en estas tres: **Finanzas municipales**. Es la disponibilidad y capacidad de poder enfrentar para formar alianzas de solventar nuevos gastos para los respectivos proyectos que tiene que desarrollar, por lo que solicitan un préstamo para poder cubrir las grandes obras, y son evaluados para poder sustentas si están en la capacidad de poder devolver, por lo que los municipios difunden estar endeudados con otras instituciones, por la necesidad de querer cumplir con los proyectos ejecutados. Además, Aguilar y Monforte (2018), afirmaron que es la representación de sostenibilidad económica que acredita de acuerdo a la formulación de ingresos y funcionamiento de actividades que

tiene que respaldar frente al proceso de contratación de bienes y servicios públicos.

Como segunda dimensión, **Servicios y proyectos**. Capacidad de administrar para poder brindar los mejores servicios que ofrece cada municipio distribuido por una tasa porcentual de poder solicitar al usuario, además donde está a la disponibilidad de la sociedad de poder atenderlos a cualquier consulta lo que el municipio tenga a ofrecer, además de estar disponibles sobre las quejas frente a proyectos de haber sido mal elaborados, y que no han tenido un resultado eficiente, por lo que el municipio está en suposición de poder analizar el caso y acudir en resolver, con la predisposición de ingresos de las recaudaciones tributarias y municipales, se podrá ejercer la oportunidad de presupuestar para grandes proyectos de poder construir, para lograr un desarrollo oportunidad en su país. Para Martínez, (2018), determinan al conjunto de servicios que tienen a producir para un fin de mantener un desarrollo sostenible, de contar con nuevos proyectos que mejore los servicios en cumplimiento a las necesidades de la sociedad.

Y la tercera dimensión, **Gobernabilidad democrática**. Capacidad de promover nuevas técnicas que ayuden a renovar y formar una nueva infraestructura como organización, donde los municipios se sienten en formar alianzas de poder introducir nuevos métodos de como poder mejorar, y que es lo que realmente necesita de poder ejercer un mejor gobierno de que demuestre eficiencia y transparencia, además liderazgo de poder direccionar y encaminar a que se desarrollen los planes de manera ordenada y así cumplan las metas y objetivos como parte de su propósito que plantea una institución. Según Huamán, (2020), es la participación de todo los integrantes que conforman un manejo de gestión administrativa pública, mediante el mantenimiento de una comunicación significativa, de poder acoger a decisiones donde todos estimen el mismo problema por lo cual solucionar, logrando mayor alianza y respaldo con refuerzos sostenibles para una buena causa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

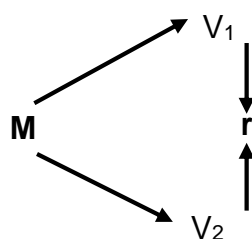
3.1.1. Tipo de investigación

Básico, por que buscar no modificar las variables según los distintos conceptos que se pueden comparar o encontrar para una amplia información, por lo que está concentrado en las relaciones que puede existir ante los significados. (Concytec, 2018, p. 1). Así mismo es de enfoque cuantitativo, dado a que los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis fueron expresados por medio de datos numéricos (p. 29)

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, según Cortés y Iglesias (2004) son aquellos que no necesitan ser manipulados ante los conceptos reflejados por otras variables, por lo que solo busca poder compartir información que intervenga con las variables. (p. 27). Nivel **correlacional**, es que toda investigación está enfocada en poder ver reacciones distintas obre los hechos que presentan las variables, como parte de su comportamiento. (Arias, 2012, p. 25) y es de **corte transversal**, ya que la investigación se procedió en un prototipo único y los datos recopilados de la muestra fueron acogidos en un lapso de tiempo determinado el cual pertenece al año 2022 (Guillén y Valderrama, 2013, p. 62).

Teniendo el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = simplificación administrativa

V2 = Gestión de los servicios públicos

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

Variable 1: simplificación administrativa

Variable 2: Gestión de los servicios públicos

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Para Tamayo (2003) establece que la población es parte de todo el conjunto donde puede estar distintos personajes con distintos comportamientos y aspectos, por lo que son utilizados de poder intervenir en la investigación y solucionar los problemas lo cual están afectando dentro del proceso de investigación. (p. 126)

La cantidad poblacional fue 54 trabajadores en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022

3.3.2. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Trabajadores con más de tres meses con experiencia en el área
- Trabajadores mayores a 18 y menores a 65 años.
- Personal nombrado
- Personal CAS

Criterios de exclusión

- Personal que no brinde el consentimiento informado.
- Jefes de área
- Locadores
- Practicantes

3.3.3. Muestra

Para Bernal (2010), se conceptualiza de poder predisponer una parte de lo que cree que es perteneciente de poder ser utilizado para la investigación correspondida de ser analizada y estudiada, mediante los instrumentos necesarios (p. 161)

La muestra fue 54 trabajadores en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022

3.3.4. Muestreo. No probabilístico tipo censal.

3.3.5. Unidad de análisis

Fue un trabajador en la dirección regional de agricultura San Martín-2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica a aplicar será la encuesta lo que permitió la simplificación administrativa y gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Instrumentos

El instrumento para medir el nivel de la simplificación administrativa será el cuestionario que está estructurado en 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La escala será la ordinal con una valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable fue medida en tres niveles **bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75)**

El instrumento para medir el nivel de la gestión de los servicios públicos será el cuestionario que está estructurado en 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La escala fue la ordinal con una valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable será medida en tres niveles **bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75)**

Validez

La validez es un criterio que refleja la confianza de proceder a conseguir el propósito de que los instrumentos sean los correctos en poder brindar datos correspondientes, al poder ser aplicado la muestra como análisis de intermedio, lo cual permita contrastar con la hipótesis. Por otro parte al permitir conocer de manera asertiva la fiabilidad que presenta someter al uso del cuestionario sobre

personas expertas del tema, su grado de poder dar un mejor dato fue un buen respaldo de asegurar contar sus experiencias sobre lo que se cuestiona en relación con las variables.

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Simplificación administrativa	1	metodólogo	4.8	Es aplicable
	2	Especialista	4.8	Es aplicable
	3	Especialista	5	Es aplicable
Gestión de los servicios públicos	1	metodólogo	5	Es aplicable
	2	Especialista	4.9	Es aplicable
	3	Especialista	4.8	Es aplicable

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, fueron sometidos al juicio de expertos cuanto a la primera variable, el resultado arrojó un promedio de **4.9, representando el 97 % y la segunda variable**, arrojó un promedio de **4.9, representando el 98 % de concordancia entre jueces**; lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

La obtención del grado de confiabilidad se realizó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach mismo que se realiza a partir del estadístico SPSS, el cual tiene como criterio que para ser confiable debe alcanzar un valor superior o igual a 0.7 (Hernández et al., 2014).

Según los resultados obtenidos se calcula la confiabilidad de la variable simplificación administrativa, la cual da como resultado 0,979 al ser superior a 0,70 esto resulta significativo; por lo que tienen una fuerte confiabilidad.

Para la variable gestión de los servicios públicos, se calcula la confiabilidad, la cual da como resultado 0,971 al ser superior a 0,70 esto resulta significativo; por lo que tienen una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimientos

El punto de partida fue la determinación de la problemática para posteriormente proceder a la recopilación de información respecto a las variables para la conformación del marco teórico, el acto seguido se realizó el diseño de los instrumentos que pasaron a ser aplicados cuando se ha comprobado su validez y confiabilidad además del permiso respectivo por parte de la entidad; el procedimiento anterior permitió obtener información necesaria para dar lugar al procesamiento estadístico que ayudaron a obtener los resultados para la contrastación respectiva y la determinación de las conclusiones y recomendaciones como procedimientos final.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos de las encuestas fueron procesados de acuerdo al estadístico spss versión 25, mediante la estadística descriptiva a través de tablas y figuras estadísticas y para contrastar las hipótesis y dar cumplimiento a los objetivos fijados se utilizó la estadística inferencial, dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, se utilizó el Rho de Spearman para la correlación.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de este último apartado se precisa que la investigación se ha desarrollado en consideración a los siguientes principios internacionales: **Beneficencia**, en el cual se establece que la investigación tiene como finalidad brindar un aporte significativo a la comunidad científica y a la empresa la Esquina del Movimiento. **No maleficencia**, en la que se dictamina que los resultados obtenidos no fueron utilizados para desfavorecer la competitividad de la empresa, ni se pretende dañar la imagen que está posee en el mercado. **Justicia**, se resalta que el investigador ha brindado un trato por igual

a cada uno de los encuestados, es decir, no existe un trato excepcional para un o un grupo de personas. **Autonomía**, puesto que el autor de la presente investigación ha tenido la libertad de escoger los temas a investigar así como diseñar los instrumentos para recoger información relevante. Principio de **Integridad científica**, dado que los implicados en la investigación tienen en claro que su desarrollo se debe netamente a fines académicos.

IV. RESULTADOS

4.1. Simplificación administrativa en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Tabla 1

Nivel de simplificación administrativa en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	19	35,2 %
Medio	36 – 55	27	50 %
Alto	56 - 75	8	14,8 %
Total		54	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la dirección regional de agricultura San Martín.

Interpretación:

En cuanto al nivel de simplificación administrativa, es medio en 50 %, bajo en 35,2 % y alto en 14,8 %, en base a los resultados se deben a que los requerimientos de los usuarios no se atienden de acuerdo a las necesidades de los mismos y los plazos de atención a los trámites del usuario no se hacen de acuerdo a las normativas internas.

4.2. Gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Tabla 2

Nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	18	33,3 %
Medio	36 – 55	30	55,6 %
Alto	56 - 75	6	11,1 %
Total		54	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la dirección regional de agricultura San Martín.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión de los servicios públicos, es medio en 55,6 %, bajo en 33,3 % y alto en 11,1 %, estos resultados obtenidos se deben a

que la institución no optimiza los presupuestos en la mejoría de los servicios públicos, no da un adecuado manejo a los recursos públicos institucionales y la institución no cuenta con una cartera de proyectos para los diversos sectores de la población.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	,194	54	,000
Gestión de los servicios públicos	,142	54	,009

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

4.3. Relación entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Tabla 4

Relación entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

			Proceso administrativo	Gestión de los servicios públicos
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Gestión de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

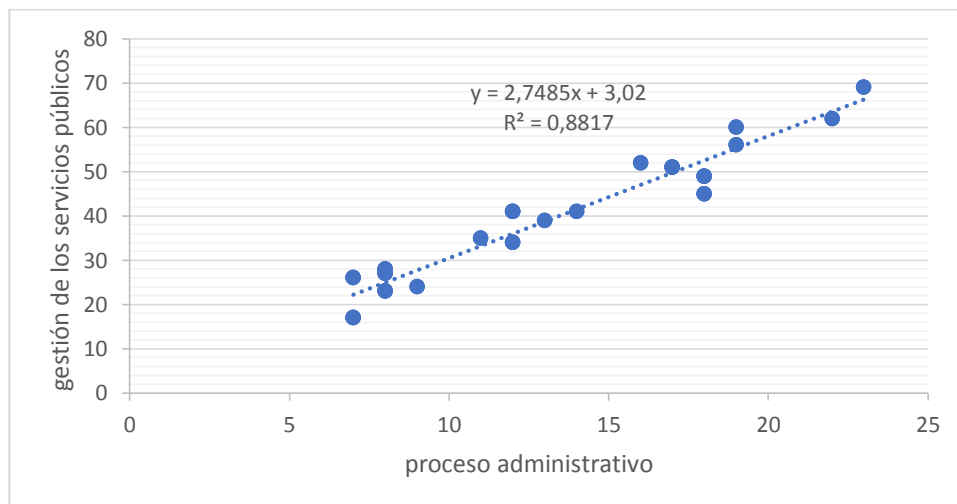
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.939 (correlación) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.8817$) el 88% de la gestión de los servicios públicos

depende o es explicado por el proceso administrativo y la diferencia (12%) se debe a otras razones.

4.4. Relación entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Tabla 5

Relación entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

			Costos de procedimientos	Gestión de los servicios públicos
Rho de Spearman	Costos de procedimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,934**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54

Gestión de los servicios públicos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,934**	1,000
		,000	.
	N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

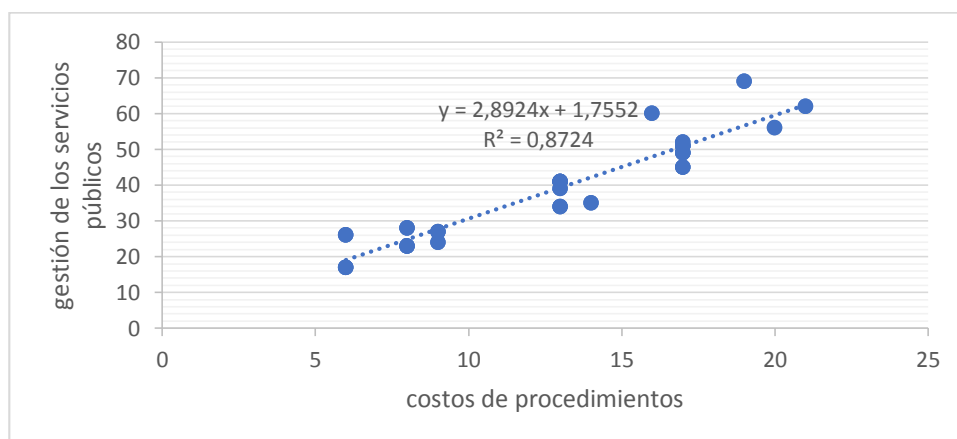
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.934 y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 2

Gráfico de dispersión entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de determinación ($R^2= 0.8724$) el 87.24% de la gestión de los servicios públicos depende o es explicado por los costos de procedimientos y la diferencia (12.76%) se debe a otras razones.

4.5. Relación entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Tabla 6

Relación entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

			Tiempo de atención	Gestión de los servicios públicos
Rho de Spearman	Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	54	54
Gestión de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,974**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

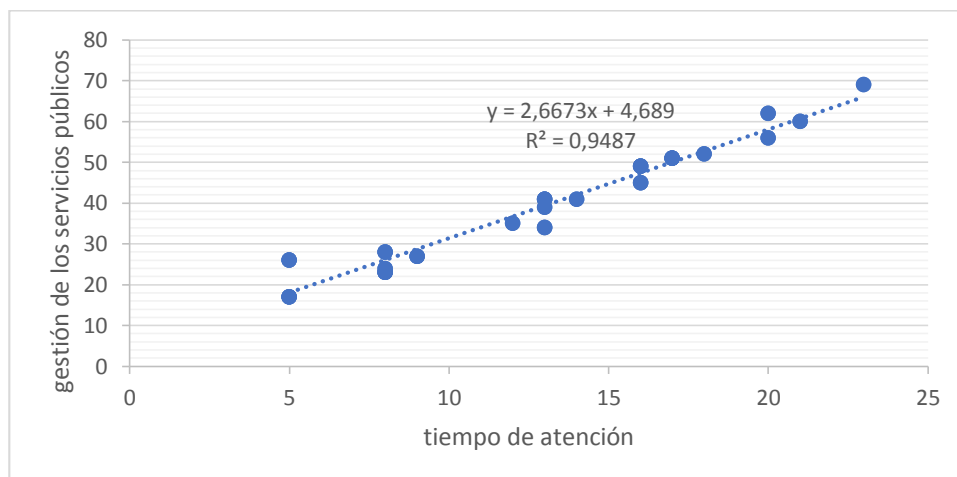
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 974 y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 3

Gráfico de dispersión entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de determinación ($R^2= 0.9487$) el 94.87% de la gestión de los servicios públicos depende o es explicado por el tiempo de atención y la diferencia (5.13%) se debe a otras razones.

4.6. Relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

Tabla 7

Relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.

	Simplificació	
	n	Gestión de los
	administrativ	servicios
	a	públicos

Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Gestión de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

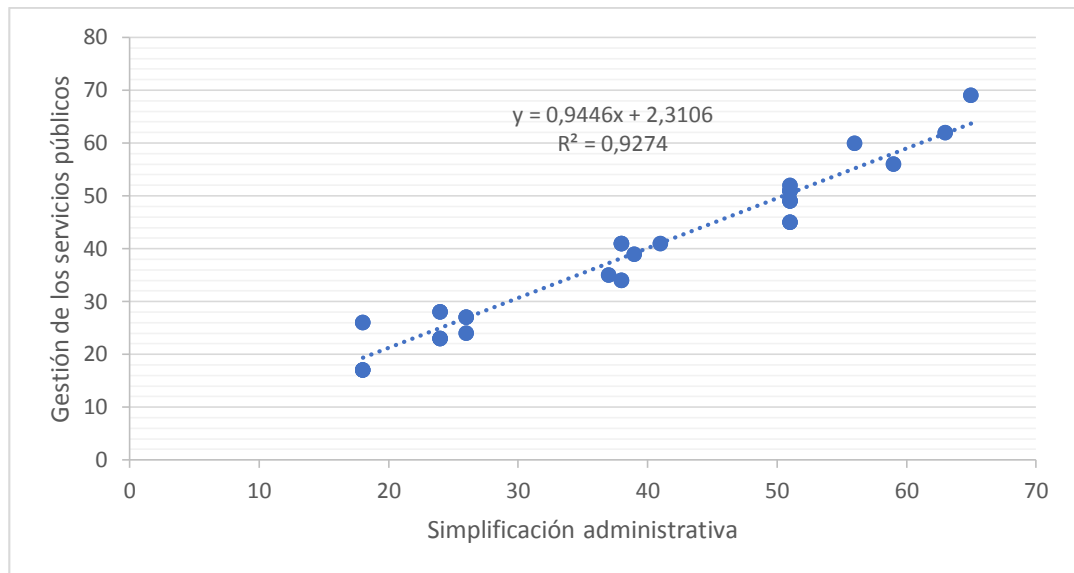
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 963 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 4

Gráfico de dispersión entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En cuanto al análisis de la figura de dispersión y según el coeficiente de determinación ($R^2= 0.9274$) el 92.74% de la gestión de los servicios públicos depende o es explicado por la simplificación administrativa y la diferencia (7.26%) se debe a otras razones.

V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de simplificación administrativa,

es medio en 50 %, bajo en 35,2 % y alto en 14,8 %, en cuanto a los resultados se deben a que los requerimientos de los usuarios no se atienden de acuerdo a las necesidades de los mismos y los plazos de atención a los trámites del usuario no se hacen de acuerdo a las normativas internas, dichos resultados se asemejan con lo expuesto por Silva (2020) indica que las investigaciones analizadas, han conmemorado en ser una buena búsqueda de conseguir resultados, porque cuenta con intereses de que la simplificación interna siga siendo contralada en poder determinar ser llevado por un buen acceso de gestión administrativa, por lo que se debe de demostrar una mejor organización y significativa, por muchos años por lo que esto dará a reflejar de que se brinda un mejor servicio como corresponde , y que esto también logre llegar a cumplir sus metas y objetivos, al estar basada en que sigan logrando la oportunidad de conseguir , mejores resultados administrativos.

También guarda similitud con, Cubas y Heredia (2021), quienes sostienen que, las deficiencias que han transcurrido con respecto a la simplificación administrativa ha sido por parte de la sociedad de poder reclamar que no existe un buen servicio sobre los servicios públicos, pese que los ciudadanos corresponden con su obligación tributaria, y además no tiene conocimiento de los gastos administrativos, por lo que enfatizan de tener presupuestos para poder renovar equipos o poder seguir proyectando nuevas obras, como parte de conseguir un mejor desarrollo, por su parte, Silva (2021), menciona que, la simplificación administrativa en la facultad de ciencias económicas de la UNSM – T, se consolida de que un mayor porcentaje se está llegando a cumplir de que los estudiantes sean atendidos satisfactoriamente e inmediato con los tramites que tengan que socializar frente al querer realizar algún documento, y entre otros accesos. Por otra parte en algunas escuelas no han demostrado tener un buen carácter de resonancia sobre poder tener una organización factible o significativa de que los alumnos sean correspondidos con su atención, donde acumulan archivos sin llevar un control de entrega o de ser revisada para brindar una pronta respuesta.

Culminando este apartado, Calagua (2018) señala que la simplificación administrativa son las principales actividades, estrategias, procesos, herramientas que utilizan los directivos o encargados de una organización para cumplir con una adecuada productividad, ayudando a cumplir muchos de los objetivos propuestos como meta de la organización, todo los resultados va depender de como los colaboradores se adapten, apliquen y la forma de uso que le dan a las herramientas, asimismo, las habilidades con las que cuenta cada colaborador va depender el nivel de productividad y sostenibilidad de las actividades que serán desarrolladas en un determinado periodo, todo ello se logrará si se sigue los procesos ya establecidos.

Asimismo, el nivel de gestión de los servicios públicos, es medio en 55,6 %, bajo en 33,3 % y alto en 11,1 %, estos resultados obtenidos se deben a que la institución no optimiza los presupuestos en la mejoría de los servicios públicos, no da un adecuado manejo a los recursos públicos institucionales y la institución no cuenta con una cartera de proyectos para los diversos sectores de la población, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Villanueva et al. (2022) indican que ante los datos conseguidos resulta que no existen estrategias de que siga resultando un cambio con respecto a una correcta administración, por lo que se ha notado es que existe las mismas estrategias de que no resisten a un buen funcionamiento, por lo que no cumple su objetivo como gestión municipal, ya que las exigencias con respecto a la calidad de servicios, está siendo irregular al no presenciar que todos merecen ser atendidos de inmediato ante los trámites que la sociedad necesitan como parte del servicio de un municipio, de poder brindar una mejor orientación a los procesos de que un usuario necesita realizar, y que los funcionario se organicen mejor frente a sus responsabilidades.

Bajo la misma línea, Ruiz y Delgado (2020), indican que, el 80% de los estudios mencionan que la calidad del servicio público es un tema que falta poder desarrollar y enfocarse debidamente de poder ajustar ciertas características de que no están dando un buen funcionamiento, de poder adjuntar las herramientas necesarias de poder llevar las actividades. Por su

parte, Cueva (2019), la simplificación administrativa procede en que exista una formalidad de la organización que asume la gestión de poder justificar ciertos actos que no están permitidos, y de que todo este registrado, porque todo movimiento es perteneciente bajo normativas de poder concientizar la responsabilidad de una gestión pública. Según, Castillo (2020) la simplificación administrativa, es que las actuaciones de las autoridades demuestren formalidad, según bajo juramento de dar cumplimiento a las promesas administrativas de llevar un orden y un control lo cual represente mantener que todo esté según lo planificado de mostrar seguridad.

Además, existe relación significativa entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, dichos resultados permiten a la entidad a poder mejorar su capacidad de gestión a fin de poder ver como resultado la satisfacción de las necesidades que incumbe a la población, dichos resultados se asimilan con lo expuesto por Meléndez et al. (2021) menciona que en muchos países existe irregularidades que afectan el crecimiento de su país mismo, por su falta de integridad, capacidad, y no ejercen un buen diseño de cómo repartir las debidas funciones a los profesionales correspondidos que tengan la capacidad de poder asumir su responsabilidad, y dar a entender que la prioridad es que los usuarios reciban un servicio de calidad por lo que lo pueden lograr mediante exigencias en sí mismo de que cada uno debe esforzarse por cumplir con su misión, y que su trabajo y compromiso demuestre resultados de una gran trabajo en equipo.

Mientras que, Castillo (2020), sostiene que, la gestión de los servicios públicos está basada en poder conseguir grandes resultados de la gestión administrativa pública, lo cual condiciona en poder determinar que todo se lleve de manera eficiente y transparente por parte de las autoridades quienes responden por los recursos económicos que se recaudan por parte de toda la sociedad, además de poder ejercer que se respeten las normativas para poder proceder a llevar un cumplimiento de formalidad ante la sociedad, ya que eso es lo que se espera por parte de la sociedad de que sus autoridades ejercen

grandes funciones de poner la mayor parte de su empeño ante el compromiso que cumplen por parte de la elección de la ciudadanía

Aunado a ello, existe relación significativa entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, cuyos resultados dieron a entender como el organismo ejecuta sus actividades por medio de la gestión óptima y el buen manejo de los recursos, siendo esto el principales fundamento por lo que se están desarrollando correctamente a las funciones, dichos resultados se asemejan con lo expuesto por Mancebo (2021) menciona que una mejora en la gestión de los servicios públicos sociales esto reside en su mayoría de la labor de cada municipio, de poder dividirse en prioridades y cada uno con sus debidas responsabilidades, por lo que ha sido resultante poder compartir con más entidades de qué manera se puede lograr una transparencia de direccionamiento obre las actividades que cada estado tiene a demostrar, donde cada periodo son años de mostrar sobre las actividades realizadas, y como has logrado a que se mejores grandes cambios internos, de seguir brindando un mejor servicio, como parte de mostrar que la sociedad te importa de poder seguir planteando nuevas líneas sobre técnicas que respalden de seguir brindando un mejor servicio.

Además, Bonet et al. (2018), catalogan a los servicios públicos como parte de brindar servicios y estar a la disponibilidad de las exigencias de la sociedad, es parte de que se mantengan organizado en razón de conseguir mayor prestigio como institución, de estar al tanto de ciertos tramites que necesitan ser analizados y entregados de manera inmediata, que para eso también es importante mantener las maquinas actualizadas para poder tener un apoyo de brindar un mejor oren administrativo de las solicitudes presentadas, como parte de formular buscar mejorar las condiciones económicas

Por consiguiente, existe relación significativa entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, dichos resultados hacen relevancia que el tiempo es uno de los principales factores que influye en el desarrollo de las actividades, por el cuál

de acuerdo a ello se ejecutan las gestiones, dichos resultados se semejan con lo expuesto por Gaviria y Delgado (2020), menciona que el plan operativo que realizaron la organización responsable del tomar el cargo administrativo de la gestión requerida ha resultado ser eficiente, de que los ciudadanos han quedado satisfactorios, de poder contra conseguir de que su país puede cambiar y mejores sobre contar con autoridades que se preocupan del bienestar social, en poder asegurar conseguir mejores accesos de que su gobierno tenga nuevas alianzas por compartir de que su gestión consiga estándares de buen servicio; así mismo esta sucede por la buena elección de las autoridades que corresponder poder orientarlos.

Por su parte, Machín et al (2019), manifiestan que, la gestión de los servicios públicos, consiguen en determinarse de ser parte de un plan operativo de poder responder a la sociedad sobre como brindarles un mejor servicios, lo cual sociedad necesita de esta institución para hacer trámites importantes, que con su autorización lo pueden lograr, y esto forme parte de su proyecto de que pueden seguir mejorando y viendo las formas adecuadas de atención.

Finalmente, existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, dichos resultados permiten dar solución a los costos que se producen durante las gestiones dadas por el estado, a fin de poder satisfacer necesidades que incumbe a la sociedad, dichos resultados se asemejan con lo expuesto por Trauco (2021) indica que la innovación pública y simplificación administrativa en el SAT-Tarapoto consigue tener una relación significativa sobre las variables, lo cual respaldan compartir un buen acceso de las actividades que se desarrolla internamente, por lo que se ha conseguido un coeficiente de Pearson de 0.4769, pero sin embargo este resulta tener un nivel muy bajo con la atención de sus servicios, de no estar organizados, para poder cumplir sus funciones, y además de recibir capacitaciones para tener una mejor orientación sobre actualizaciones de como poder llevar el desarrollo de las operaciones.

En tanto, también guarda similitud con, Martínez (2018), indicando que La prestación individual de los servicios públicos se va armando el plan según las

necesidades que más adopta la sociedad, y se va incorporando para no correr a otra institución más lejos de poder realizar todos sus trámites, incluso también nos referimos a los servicios públicos que ofrecen como , la seguridad, la limpieza pública, y entre otros, por lo que este es un derecho de ser cobrados a todos lo que utilizan el servicio formando a ser tributos municipales, y con eso ya se puede adjuntar nuevos ingresos de que se presupuesten nuevos proyectos de construir obras de poder ser atendidos en distintas instituciones, como hospitales, colegios, comedores y otros, como parte de una oportunidad de que cada gobierno se preocupa por brindar un mejor servicio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,963 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además,

solo el 92.74 % de la simplificación administrativa influye en la gestión de los servicios públicos.

- 6.2.** El nivel de simplificación administrativa, es medio en 50 %, en base a los resultados se deben a que los requerimientos de los usuarios no se atienden de acuerdo a las necesidades de los mismos y los plazos de atención a los trámites del usuario no se hacen de acuerdo a las normativas internas.
- 6.3.** El nivel de gestión de los servicios públicos, es medio en 55,6 %, estos resultados obtenidos se deben a que la institución no optimiza los presupuestos en la mejoría de los servicios públicos, no da un adecuado manejo a los recursos públicos institucionales y la institución no cuenta con una cartera de proyectos para los diversos sectores de la población.
- 6.4.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,939 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.5.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,934 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.6.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,974 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director de la Dirección regional de agricultura San Martín, se sugiere mayor implementación de los procedimientos para la simplificación administrativa en la cual aún existen actividades repetitivas y que no agregan valor al proceso y solo generar atrasos y pérdida de recursos financieros.

- 7.2. Al director de la Dirección regional de agricultura San Martín, se sugiere brindar un mejor servicio al usuario que ayude a generar desarrollo y satisfacción de sus necesidades; asimismo, se reduzca los tiempos de espera por sus trámites.
- 7.3. Al director de la Dirección regional de agricultura San Martín, se sugiere comunicar a todos colaboradores de las actividades y los procesos de atención del público para que estos brinden una calidad de servicio adecuada con una adecuada información hacia el usuario.
- 7.4. Al director de la Dirección regional de agricultura San Martín, se sugiere mejorar la imagen institucional, con procesos adecuados y pertinentes para los usuarios, y que estos sean entregados a tiempo y así evitar malas percepciones acerca de la institución.
- 7.5. Al director de la Dirección regional de agricultura San Martín, se sugiere realizar análisis integral sobre la problemática para diseñar las estrategias de corrección pertinentes.
- 7.6. Al jefe de personal de la Dirección regional de agricultura San Martín, se sugiere, capacitar al personal de atención para que estos tengan conocimiento de los procesos y trámites de los usuarios y así puedan brindar una adecuada información con una capacidad de respuesta adecuada.
- 7.7. Al director de la Dirección regional de agricultura San Martín, se sugiere comunicar los cambios y actualizaciones del TUPA ya que, al ser un documento de procesos administrativos, el personal debe tener conocimiento pleno el mismo.

REFERENCIAS

- Aguilar, I., Monforte, G. (2018). Public Water Services, Public Value and Sustainability: The Monterrey Metropolitan Area Case. (artículo científico) *Gestión y Política Pública*, 31. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/articulo/view/373/103>
- 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>
- Arguelles, E., & Villavicencio, D. (2019). An approach to the concept of innovation in public services. (artículo científico) ENES Unidad León/UNAM. doi:<http://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/64794>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download
- Bonet, J., Caamaño, F., Gimeno, J., Quintero, G., Sala, P. (2018). Servicios Públicos e Ideología: El Interés General en Juego. *Universidad Autónoma de Madrid*, 6. https://www.researchgate.net/publication/331684871_Bonet_J_L_Caamano_Dominguez_F_Gimeno_Feliu_J_M_Quintero_Olivares_G_y_Sala_P_2017_Servicios_Publicos_e_Ideologia_El_Interes_General_en_Juego_Barcelona_Profit_Editorial_por_Sebastian_Flores
- Bueno, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? (artículo científico) Revista en

Cultura de la Legalidad. doi:<https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>

Calagua, M. (2018). La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús María 2017. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Lima.
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MM F .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MM_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, C. (2020). Simplicity in the Public Administration and improvement of democracy. (artículo científico) Obra Digital
<https://doi.org/10.25029/od.2020.283.19>

Cedeño, J. y Jara, I. (2019). *Home public services in Ecuador. Collection and analysis of related documents.* (artículo científico) SATHIRI.
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/724>

Cerrillo, A., Galindo, R., Velasco, C. (2020). La personalización de los servicios públicos La contribución de la inteligencia artificial y los datos masivos. (artículo científico) *Concurso Del CLAD*, 27. https://clad.org/wp-content/uploads/2020/12/Mención-Honorifica_-cerrillo-et-al.pdf

Chigurupati, A. & Kocher, B. (2021) Challenges and opportunities for administrative simplification in US health care. *Health Serv Res.* (artículo científico) <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34155625/>

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt.* 12.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen.
http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

- Cubas, L. y Heredia, F. (2021) Administrative simplification to improve attention to the citizen in a municipality in the provincial municipality of Lambayeque 2020. (artículo científico) Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2246>
- Cucat, Y., Heredia, F. y Collazos, M. (2020). Administrative simplification in the qualification of the informal possession of the young people Juan Pablo II in the district of Chiclayo. (artículo científico) Revista Universidad y Sociedad. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-153.pdf>
- Cueva, A. (2019). Incidencia De La Aplicación De La Simplificación Administrativa En La Creación De Valor Público En El Centro De Mejor Atención Al Ciudadano – Caso: Mac Lima Norte - 2018. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Fernández, M. (2020). La prestación de servicios a través de plataformas digitales. el caso de Deliveroo. (artículo científico). *Universidad de Vigo – España*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464150>
- Gallardo, E. (2017) Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Universidad Continental. Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream>
- Gaviria, R. y Delgado, J. (2020). Improvement of public services in strengthening municipal management (artículo científico) Ciencia Latina <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela De Posgrado. Ando Educando, 150. https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Pearson. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Huamán, L. (2020) Internal audit as manager of optimization in public services: seguro social de salud del Peru. (artículo científico) QUIPUKAMAYOC. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/16524>

Huergo, A. (2019). *The provision of local services by local entities*. (artículo científico) Revista Documentación Administrativa. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10768/11671>

Instituto Nacional del desarrollo Municipal. (2018). Guía de servicios públicos municipales. SEGOB, 68. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/171945/Guia_de_servicios_publicos_municipales_2015.pdf

Kishimoto, S., Petitjean, O. (2018). *La recuperación de los servicios públicos*. (artículo científico) Transnational Institute. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Reclaiming_public_services_ES_0.pdf

Machín, M., Sánchez, B., Rodríguez, M. (2019). Analyses and Projections of Public Service Management in Territories. (artículo científico) *Escuela Superior de Cuadros Del Estado y Del Gobierno*, 19. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e2.pdf>

Mancebo, E. (2021) El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: innovación en los servicios sociales y sanitarios tras el Covid-19. (artículo científico) *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.06>

Maravi, M. (2017). Mechanisms for administrative simplification in light of recent amendments to the General Administrative Procedure Law, 27444, and the recent Law of Prevention and Elimination of Bureaucratic Barriers, Legislative Decree 1256. (artículo científico) *Revista IUS ET VERITAS*. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>

- Martínez, A. (2021) Certification entities collaboration entities and administrative simplification in Galicia. (artículo científico) *Revista Galega de Administración Pública*.
<https://egap.xunta.gal/revistas/REGAP/article/view/4859/7637>
- Martínez, J. (2018). Debates on local public services: analytical survey. (artículo científico) *Revista Catalana de Dret Públic*, 72–96.
<https://www.raco.cat/index.php/RCDP/article/download/347171/440255>
- Meléndez, D., Yong, M. y Angulo, J. (2021) Efectos y defectos de la regulación de los servicios públicos en Costa Rica. Nuevos desafíos ante nuevos paradigmas. (artículo científico) *Debates de Política Pública*.
<http://dspace.ulead.ac.cr/repositorio/bitstream/handle/123456789/154/Efectos%20y%20defectos%20de%20la%20regulaci%c3%b3n%20de%20los%20servicios%20p%c3%bablicos%20en%20Costa%20Rica.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. (artículo científico) *Journal of Humanities and Applied Social Sciences Emerald*. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Nikhil, R. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. (artículo científico) *JAMA*, 326 (17), pp. 1677-1678. doi:10.1001/jama.2021.17315
- OCDE (2020) Evaluación ex post y simplificación administrativa. (artículo) *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020_2fe38e53-es
- Potešil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J. y Horvat. M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). (artículo científico) *Administrative Sciences* 11 (9). <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. 54.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

- Quinta, E. (2021). Calidad regulatoria en Perú: de la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta. (artículo científico) *Revista Advocatus*, <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/5655/5363>
- Ramos, R. (2022) Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor Público en la UGEL 07 – 2021. (tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80728/Ramos_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Requejo, S. M. (2020). La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019 (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo
- Reyna, L., Ventura, K. (2018). Los servicios públicos en el Perú. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*, 12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3022035>
- Ruíz, R. y Delgado, M. (2020). Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region. (artículo científico) *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Secretaría de Gestión Pública (2021) Simplificación administrativa en Perú: Avances y agenda futura. PCM. Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Silva, E. (2020) Administrative simplification management in the development of public universities. (artículo científico) *Revista Hacedor*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491/2091>

- Silva, E. (2021) Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020. (Tesis doctoral) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56799/Silva_HEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. (4ta ed.) Limusa. https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1
- Trauco, M. (2021) Innovación pública y simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2020. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56780/Trauco_SMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villanueva, G., Pérez, N. y Flores, J. (2022) Administrative simplification for user satisfaction in the municipality. (artículo científico) Revista Ñeque. <https://www.revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/69/198>
- Zegarra, D. (2019). *The local public services in Perú: a legal characterization*. (artículo científico) Revista Documentación Administrativa. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769/11669>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

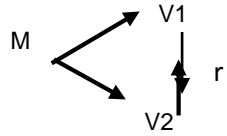
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Simplificación administrativa	Es uno de los componentes más importantes en de la administración pública, pues presenta procedimientos para reducir los costos y las barreras burocráticas, buscando mejorar la eficiencia de todos los procedimientos (OCDE, 2020)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert	Procedimiento administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos interno. - Solicitudes - Requerimientos al usuario 	Ordinal
			Costo de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de tasas - Pago de copias y/o solicitudes 	
			Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Plazo de espera - Plazo de respuesta de solicitud 	
Gestión de los servicios públicos	Es el conjunto de servicios de interés social cuyo uso se encuentra a disposición del público en general, sin ningún tipo de distinción o discriminación a cambio de una contraprestación dineraria que se encuentra comprendido dentro de la oferta técnica. (Reyna y Ventura, 2018)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert	Finanzas municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Optimización del manejo presupuestario - Inversiones a los sectores poblacionales vulnerables 	Ordinal
			Servicios y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> - proyectos de inversión en diferentes sectores poblacionales - quejas y demandas de la población - Vigilancia adecuada a los proyectos. 	
			Gobernabilidad democrática	<ul style="list-style-type: none"> - mecanismos de transparencia - promoción de la participación ciudadana 	

Matriz de Consistencia

Título: Simplificación administrativa y gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022? De la cual se suscitan los siguientes problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa en el servicio de Pediatría en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, de la cual nacen los siguientes</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de simplificación administrativa en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022. Identificar el nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p> <p>hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de simplificación administrativa en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, es alta.</p> <p>H2: El nivel de gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022, es alta.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre los costos de procedimientos y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre el tiempo de atención y la gestión de los servicios públicos en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Diseño: No experimental



Dónde:

M: Muestra

V1: Simplificación administrativa

V2: Gestión de los servicios públicos

r : Relación entre ambas variables

Población

será 54 trabajadores en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022

Muestra

será 54 trabajadores en la dirección regional de agricultura San Martín- 2022

Variables	Dimensiones
Simplificación administrativa	Procedimiento administrativo
	Costo de procedimientos
	Tiempo de atención
Gestión de los servicios públicos	Finanzas municipales
	Servicios y proyectos
	Gobernabilidad democrática

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Simplificación administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la simplificación administrativa. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando la letra que corresponda a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

ITEMS		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	N	C N	A V	C S	S
Procedimiento administrativo						
1	Se desarrolla adecuados procesos internos para la diversas actividades					
2	Las solicitudes recibidas se dan el debido procedimiento					
3	Se explica al usuario los trámites a seguir de sus solicitudes					
4	Se atiende de manera adecuad los requerimientos del usuario					
5	Los requerimientos del usuario se derivan de acuerdo a los plazos de TUPA.					
Costo de procedimientos						

6	Considera adecuado los pagos que hace el usuario por concepto de tasas.					
7	Las tasas a cobrar son aprobadas por las áreas superiores					
8	Considera que el usuario está de acuerdo con el monto de las tasas a cobrar.					
9	Se cobra por el servicio de copias y solicitudes de los usuarios.					
10	Los requerimientos de los usuarios se atienden de acuerdo a las necesidades de los mismos					
Tiempo de atención						
11	Considera adecuados los tiempos de atención hacia el usuario					
12	Considera que los plazos de atención a los tramites del usuario se hace e acurdo a las normativas internas					
13	Las respuestas a los tramites o solicitudes están dentro el tiempo establecido					
14	el usuario es consciente de los tiempos de espera					
15	El personal se muestra eficiente para reducir los tiempo de espera					

Cuestionario: Gestión de los servicios públicos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión de los servicios públicos. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando la letra que corresponda a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

COMPETENCIAS DIGITALES		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	N	C N	A V	C S	S
Finanzas municipales						
1	Considera que se optimiza los presupuestos en la mejoría de los servicios públicos					
2	Considera que se da un adecuado manejo a los recursos públicos institucionales					
3	considera que los recursos públicos están direccionados a los sectores más vulnerables					
4	Considera que se esta satisfaciendo las necesidades más prioritarias de la población					
5	Considera que el nivel de inversiones ejecutados están dentro de lo proyectado					
Servicios y proyectos						

6	Considera la institución cuenta con una cartera de proyectos para los diversos sectores de la población					
7	Considera que los proyectos cuben las necesidades prioritarias de la población					
8	Considera que la institución recoge las demandas de la población					
9	Considera que la población participa en la fiscalización de los recursos					
10	Considera que la población da una vigilancia adecuada a los proyectos					
Gobernabilidad democrática						
11	Considera que la institución cuenta con mecanismos de transparencia					
12	La oficina de control interno comunica las deficiencias encontradas para una mejor gestión					
13	Se incentiva a la participación ciudadana en las actividades institucionales					
14	Se promueve la participación ciudadana en cada actividad institucional					
15	La población participa activamente en el desarrollo de los diferentes planes de trabajo					

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing. Arthur Javier Antonio Arce Saavedra
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Simplificación administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Torres Grández Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión presupuestal				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión presupuestal					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión presupuestal					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 48

Tarapoto, ____ de octubre de 2022

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing.Arthur Javier Antonio Arce Saavedra
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de ejecución de proyectos públicos
 Autor (s) del instrumento (s) : Torres Grández Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Ejecución de proyectos públicos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Ejecución de proyectos públicos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Ejecución de proyectos públicos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

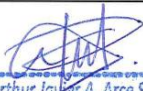
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 50

Tarapoto, ____ de octubre de 2022



Mag. Arthur Javier A. Arce Saavedra
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cpc.Alicia Ramirez flores
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Simplificaciohn administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : TorresGrández Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión presupuestal				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión presupuestal					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión presupuestal				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

= 48

Tarapoto, ____ de octubre de 2022



.....
Mg. CPC. Alicia Ramirez Flores
MAT. N° 19 - 1793
COD. 052-078647

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cpc.Alicia Ramirez Flores
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mestro en gestion pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de ejecución de proyectos públicos
 Autor (s) del instrumento (s) : Torres Grández Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Ejecución de proyectos públicos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Ejecución de proyectos públicos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Ejecución de proyectos públicos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

= 49

Tarapoto, ____ de octubre de 2022



Mg. CPC. Alicia Ramirez Flores
 MAT. N° 19 - 1793
 COD. 052-078547

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pompilio Azang huaman
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestion pública y gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Simplificacion administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Torres Grández Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión presupuestal					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión presupuestal					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión presupuestal					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

= 50

Tarapoto, ____ de octubre de 2022



Ing. Agr. Pompilio Azang Huaman
 Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pompilio Azang huaman
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestion pública y gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de ejecución de proyectos públicos
 Autor (s) del instrumento (s) : Torres Grández Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Ejecución de proyectos públicos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Ejecución de proyectos públicos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Ejecución de proyectos públicos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 48

Tarapoto, ____ de octubre de 2022



Ing. Agr. Pompilio Azang Huaman
 Dr. en Gestion Publica y Gobernabilidad

Sello personal y firma

Confiabilidad de los instrumentos de investigación
Análisis de confiabilidad de simplificación administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	15

Análisis de confiabilidad de gestión de los servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	15

2022908777



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto, 24 de octubre del 2022



SEÑOR:
ARTHUR JAVIER ANTONIO ARCE SAAVEDRA
Director Regional de Agricultura San Martín

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 24 DE OTUBRE DE 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Torres Grandez Katherine
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Simplificación administrativa y gestión de los servicios públicos en la Dirección Regional De Agricultura San Martín
- 6) Asesor : Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo



Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige; así como también, autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV - TARAPOTO

PARA: OGA
Compromiso y acción permanente
Tarapoto, 27 de 11 del 2022
DIRECTOR OPERACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20321183213
Dirección Regional de Agricultura San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal: Arthur Javier Antonio Arce Saavedra	
Nombres y Apellidos: Arthur Javier Antonio Arce Saavedra	DNI: 40571361

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Simplificación Administrativa y gestión de los servicios públicos en la Dirección Regional de Agricultura San Martín	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Katherine Torres Grández	DNI: 71558684

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:  
Ing. Arthur J. Arce Saavedra
DIRECTOR REGIONAL

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Base de datos estadísticos

Variable 1: Simplificación administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
46	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
47	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
48	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
49	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
50	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
51	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
52	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
53	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
54	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24

Variable 2: Gestión de servicios públicos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	41
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	49
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	17
4	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	23
5	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	51
6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	1	9	24
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	56
8	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	39
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	60
10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	69
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	62
12	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	13	2	4	3	2	3	14	41
13	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	35
14	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	2	3	4	16	52
15	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	27
16	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	3	2	2	2	12	34
17	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	4	3	18	45
18	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	14	1	1	2	2	1	7	26
19	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	12	2	2	2	1	1	8	28
20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	51
21	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	41
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	49
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	17
24	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	23
25	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	51
26	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	1	9	24
27	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	56
28	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	39
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	60
30	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	69
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	62
32	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	13	2	4	3	2	3	14	41
33	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	35
34	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	2	3	4	16	52
35	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	27
36	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	3	2	2	2	12	34
37	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	4	3	18	45
38	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	14	1	1	2	2	1	7	26
39	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	12	2	2	2	1	1	8	28
40	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	51
41	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	41
42	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	49
43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	17
44	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	23
45	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	27
46	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	3	2	2	2	12	34
47	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	4	3	18	45
48	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	14	1	1	2	2	1	7	26
49	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	12	2	2	2	1	1	8	28
50	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17	51
51	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	12	41
52	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	49
53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	17
54	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	23



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y gestión de los servicios públicos en la Dirección Regional de Agricultura San Martín- 2022", cuyo autor es TORRES GRÁNDEZ KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY DNI: 01100672 ORCID: 0000-0002-9316-202X	Firmado electrónicamente por: HBARBARAN el 04- 01-2023 20:24:05

Código documento Trilce: TRI - 0474324