



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de
desarrollo urbano de un gobierno local_lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vasquez Vasquez, Carlos Alonso (orcid.org/0000-0002-2109-4179)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena (orcid.org/0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a mi madre pues sin ella no lo había logrado, por sus enseñanzas y valores que se me inculcaron en el transcurso de mi vida y el impulso hacia una constante superación, por todo el amor y sus sabios consejos que me forjaron como persona, hijo, profesional.

A mis hermanos por el aliento para el logro de mis objetivos personales y profesionales.

Carlos V.

Agradecimiento

Gracias a Dios por haberme dado la vida y darme la fortaleza para lograr mis objetivos trazados; por ser mi luz en mi camino y por darme la sabiduría, humildad, solidaridad, fortaleza para alcanzar mis objetivos.

Gracias a mi madre, padre, hermanos a quienes amo y me brindan siempre su apoyo incondicional, comprensión, tolerancia y tiempo para lograr un anhelo personal.

Carlos V.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 : Matriz de operacionalización	51
Tabla 2 : Instrumentos de recolección de datos	53
Tabla 3 : Análisis de confiabilidad	54
Tabla 4 : Procesos de la entidad – Nivel 0.....	64
Tabla 5 : Procesos de la entidad hasta el nivel 1	67
Tabla 6 : Procesos de la entidad hasta el nivel 2	67
Tabla 7 : Tabla N Procesos de la entidad hasta el nivel N	68

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de la investigación.....	18
Figura 2: Nivel de la primera dimensión de la variable dependiente.....	26
Figura 3: Nivel de la segunda dimensión de la variable dependiente	27
Figura 4: Nivel de las dos dimensiones de la variable dependiente	28
Figura 5: Diagnostico Mapeo de proceso en bizagimodeler 3.1.....	71
Figura 6: Propuesta de mejora del proceso en bizagimodeler 3.1.....	73

Resumen

Los esfuerzos por mejorar la gestión en las organizaciones son cada vez más numerosos y de todo tipo, pero no siempre responden necesariamente a una orientación estratégica. Lamentablemente en los gobiernos locales de Lambayeque y demás gobiernos de otras regiones, tales esfuerzos aún se desarrollan de manera aislada, no articulada por lo que no cambian sustantivamente el desempeño global de la organización. Dentro de este marco se realiza la presente investigación con orientación a una gestión por procesos cuyo objetivo es la propuesta de un plan de Gestión por procesos para la simplificación en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque orientado a resultados con el propósito de mejora continua y obtener un impacto positivo en el administrado que permitirá mejorar las capacidades de los servidores públicos así eliminar brechas entre la entidad pública. Las metodologías que se presentan en la presente investigación son resultado del enfoque en Gestión por procesos que engloba la Reingeniería de Procesos de Negocio, siendo cada una de estas importantes, recomendables dependiendo de la estrategia organizacional y la necesidad del cambio en la Organización generando una Mejora continua, una cultura organizacional en la entidad y un impacto positivo en el Administrado

Palabras clave: Gestión, Procesos, Mejora, Desempeño, Simplificación

Abstract

Efforts to improve management in organizations are increasingly numerous and of all kinds, but they do not always necessarily respond to a strategic orientation. Unfortunately, in the local governments of Lambayeque and other governments in other regions, such efforts are still developed in an isolated manner, not articulated, so they do not substantially change the overall performance of the organization. Within this framework, the present investigation is carried out with a focus on process management whose objective is the proposal of a process management plan for simplification in the urban area of a province in the Lambayeque region, oriented to results with the purpose of continuous improvement and obtain a positive impact on the administrator that will improve the capabilities of public servants, thus eliminating gaps between the public entity. The methodologies presented in this research are the result of the process management approach that encompasses Business Process Reengineering, each of these being important, recommended depending on the organizational strategy and the need for change in the Organization generating an Improvement. continuous, an organizational culture in the entity and a positive impact on the Managed

Keywords: Management, Processes, Improvement, Performance, Simplification

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación titulada Gestión por procesos para la simplificación administrativa para el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque será una propuesta para la mejora de la gestión con enfoque al servicio del administrado quien es el ente socializado principal y razón de ser de la organización; así poder pasar de un modelo tradicional de organización o entidad caracterizada por línea de mando y migrar hacia una organización que estaría basada en procesos y estos estarían contenidos en las cadenas de valor de una organización y/o entidad. Usualmente vemos a la entidad del sector público de que está caracterizada por un sistema basada en funciones, es decir en forma vertical donde predomina o prima la línea de mando y jerarquía, con este trabajo y adoptando la metodología antes mencionada se espera mostrar que la entidad funcione de forma horizontal, así los límites entre las diferentes unidades orgánicas, áreas o gerencias no existan y el único propósito de todos estos articulados entre sí, sea la satisfacción del administrado(Política, 2013).

Para ello se debe identificar los tipos de procesos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo que por lo general la metodología los divide en Procesos de tipo Estratégicos que son los que se relacionan con la determinación de las políticas, estrategias y planes operativos de la entidad además de que estos puedan asegurar su cumplimiento creando dispositivos necesarios que faculten monitorear y evaluar el desempeño de cada proceso de la entidad u organización; Procesos Operativos o procesos Misionales que son los que generan productividad de bienes y servicios también llamados procesos de realización siendo estos Clave o Core Business de la entidad y por último los que son de Apoyo o también llamados procesos de soporte que están encargados de dar apoyo o también soporte realizando las distintas tareas necesarias para que así la entidad tenga un correcto funcionamiento de sus procesos operativos .

Una vez identificando los procesos identificaremos nuestra unidad orgánica de estudio que es la Gerencia de Desarrollo Urbano en donde se diagnosticara los procesos de su Sub Gerencias mediante un trabajo de campo o mapeo físico con los distintos herramientas e instrumentos para medir sus tiempos que toma cada uno de ellos y así poder determinar y proponer la viabilidad de una simplificación orientada a resultados positivos y al servicio del administrado. Para poder implementar la Gestión basada en procesos orientada a resultados y así simplificar los procesos en La Gerencia de Desarrollo Urbano se hará énfasis en tres grandes etapas que son primero la Preparatoria por consiguiente se realizara el Diagnostico e Identificación de Procesos y una vez habiendo cumplido estas dos primeras etapas se planteara la última etapa que sería la Mejora de Procesos y así poder garantizar el éxito de la implementación.

Los siguientes objetivos planteados son: El general proponer un plan de Gestión de procesos para la simplificación en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque; los objetivos específicos planteados fueron: identificar el grado de simplificación administrativa en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque, planificar el plan de gestión basada en procesos para la simplificación administrativa en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque, validar el plan de gestión de procesos para el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque. Como Justificación la gestión por procesos para la simplificación administrativa estructurada, con los recursos correctamente utilizados, permitirá que se utilicen correctamente todos los recursos disponibles optimizando de manera muy relevante en los recursos y tiempos logrando mejorar así la atención que se le da y su satisfacción para el administrado. Asimismo, en la Justificación legal la presente investigación tiene como fundamento legal: Política De Modernización que aprueba la Metodología para que se implemente La Gestión de Procesos en la entidad pública.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de la mejora continua y rediseño organizacional basado en procesos y el alcance positivo en el administrado se han planteado distintos modelos de gestión. Desde hace mucho tiempo y desde la aparición de la Gestión basada en Procesos como un tema muy importante y novedoso se han venido realizando diversos estudios e investigaciones y planteando distintas guías y metodologías por la cual antes de optar por poner en práctica alguna de estas se ha revisado distintos documentos de carácter internacional y nacional, para poder extraer algunas ideas y conocimientos que servirán de referencia e insumo para sustentar la presente investigación.

En los antecedentes internacionales tenemos que en la investigación realizada Zaratiegui considera que los tareas y actividades ya terminadas en procesos son el componente más relevante y más extendido en la gestión de las empresas que constantemente estas innovando, especialmente de las empresas que generalmente enfocan su sistema de gestión en la Calidad Total. Jia et (2008), esto ha permitido según la investigación que se pueda desarrollar una serie de técnicas para gestionar y mejorar los procesos tomando como referencia el método Sistemático de Mejora y de Reingeniería, la investigación concluye indicando que los procesos generalmente son para las empresas la base de su gestión en la que están las estrategias por la cual las organizaciones o entidades deberían tener flexibilidad y capacidad de gestionarlos correctamente con la finalidad de adaptarse a los distintos o constantes cambios de entorno y los que ocurren en el mercado, esta capacidad de adaptación rápida al mercado y a los clientes o usuarios hace que los diferente modelos de gestión orientados a la calidad Total como el modelo EFQM que es un modelos basada en la excelencia, centren y fijen su atención en los procesos impulsando potentemente para actuar sobre los resultados de forma positiva y sostenida a largo tiempo. Además, otro estudio y propuesta es la de Van (2008), cual tema fundamental en su investigación es la Gestión basada en Procesos (BPM), en la que incluye y además propone métodos, técnicas e instrumentos que puedan soportar los lineamientos, gestión y estudio a procesos que son de tipo operacionales,

considerándola como el mejoramiento o incremento de conocimiento ante los clásicos sistemas y estrategias de la optimización de los procesos.

El problema al que se hizo mención fue la falta de aclarar y definir bien la noción del modelo de proceso de negocio en sí mismo y de los demás conceptos, teorías e insumos que se han relacionado a este, como el Monitoreo de las Actividades del Negocio, el Análisis de Procesos de Negocio, y el Procesamiento Directo de la información. Por lo tanto, en este trabajo se tuvo como objetivo principal que se puedan dar a conocer correctamente los conceptos del modelo de proceso de negocio y demás conceptos que se encontrarían relacionados y que generalmente apuntan a un mismo fin que es la gestión de procesos en la organización (Agip & Andrade, 2007).

Asimismo, la investigación presentada por Infante (2013), trabaja un modelo que con técnicas y metodologías que fueron ya mostradas en otras investigaciones logrando el desarrollo correcto de este modelo híbrido que utilizará y pondrá en práctica temas que estarían basados en la excelencia, automatización de Procesos que estarán orientadas a que la atención que reciben los pacientes, sea satisfactoria es decir, el paciente que es atendido deberá sentirse al final de la atención que se le ha brindado un servicio excelente, tanto en la parte médica como en la parte administrativa es decir por parte del personal administrativo.

En tal sentido cuando ya esté propuesto el modelo por parte del investigador, se estructurará una guía metodológica para que se ponga en funcionamiento y en práctica el Modelo planteado en un caso de estudio. Esta investigación ayudará a que se pueda comprender cuáles son los factores que influyen en la mejora de procesos relacionado con la atención de pacientes y la percepción de estos por medio de una metodología que propone el investigador, así permitiendo a tomar en cuenta estos factores y tener un impacto positivo en la satisfacción del paciente, cliente o administrado en las entidades del estado peruano.

El enfoque basado para procesos tiene implicancia en la definición y gestión organizada de los procesos y su articulación entre sí, con el fin de lograr los objetivos, metas y resultados planteados y propuestos de acuerdo con sus lineamientos basados en la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión basada en procesos en su conjunto puede lograrse empleando y utilizando el ciclo de

Deming en la que plantea cuatro etapas que son planificar, hacer, verificar y Actuar con un enfoque global de pensamiento que estaría también basado en riesgos con la finalidad o propósito de aprovechar las oportunidades y así prevenir resultados positivos y que estos no sean deseados González (2016), La Gestión por procesos o procesos de negocio toma de referencia temas mucho más amplios que la propia tecnología que se encuentran en la gestión de procesos de negocio, de manera esencial toca como puntos de referencia y aspectos de distintos tipos en el ámbito cultural, tipo organizacional y de tipo legal, existiendo una aprobación mucho más amplia para poder diseñarlos luego automatizarlos y por último poder, ejecutarlos permitiendo así poder medir todos los procesos logrando asimismo ser capaz de predecir su evolución y su mejora continua. (Ibarra & Sobrino, 2017).

La gestión por procesos se basa en la metodología mediante la cual los procesos de una organización o entidad se identifican, definen, interrelacionan, optimizan y mejoran. El investigador sugiere que la administración en su totalidad de todas las actividades y procedimientos de la entidad y que permiten “agregar valor” a los bienes o servicios en beneficio del cliente o usuario externo e interno; superando así el enfoque tradicional que solamente se encuentra basado en el monitoreo y supervisión de las unidades orgánicas o áreas de la organización. Al poder identificar y evaluar cada actividad que interviene en un proceso, existe una cantidad mayor de información que pueden ser representados en sus características y de manera numérica interpretarse, que proporcionan una mejor valoración de indicadores tales como efectividad en los procesos que estos a su vez sean competitividad y con un correcto sinceramiento de costos, entre otros; proporcionando datos e información para una correcta toma de decisiones (Tovar, 2012).

Asimismo, la gestión por procesos como procesos de negocio emplea un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. El BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar y tener un correcto rendimiento que combina las distintas tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. Además, utiliza métodos ya probados y establecidos de gestión de procesos con una nueva clase de herramientas de software empresarial; esto ha permitido considerables avances muy significativos en cuanto a la velocidad y agilidad con que las

organizaciones logran mejorar el rendimiento y su utilidad en los negocios (Cantara, 2008).

En el sector que es de carácter público se requiere alcanzar y lograr tener un patrón que de la posibilidad de que todos los servicios que se dan y se proveen en realidad puedan llegar a todos los ciudadanos que tienen la necesidad de un bien o servicio (López & Gadea, 1995).

En ese sentido, en distintos países y su administración pública en las últimas décadas se encuentran aunando esfuerzos, empeños por mejorar y optimizar utilizando todos sus recursos disponibles en la administración pública tratando de eliminar las brechas del descontento y sentir de manera negativa de los servicios públicos que reciben sus ciudadanos, con el propósito de incrementar y utilizar sus recursos de manera adecuada en el sector público. Parte de los distintos cambios inician con el concepto en lo que se sabe cómo la gestión basada en los procesos, modelo de gestión de las distintas tareas por medio del marco basado en procesos, donde se ha evidenciado una mejor realización y mejores logros en el sector público. La gestión por procesos utiliza de forma intacta el ciclo de Deming porque permite identificar las brechas en la ejecución de los procesos que luego son optimizados bajo la consigna de la mejora continua que es el producto de Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

A nivel nacional tenemos mediante Ley de Modernización de la Gestión del Estado, en la que declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes entidades y procedimientos, con el propósito de que se logre mejorar sincerando tiempos y costos de los bienes y servicios que ofrece la gestión pública y así se permita construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio de la sociedad; este proceso que se plantea y de modernización tiene como finalidad básica la obtención en mayor magnitud la utilización de sus recursos del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención enfocado al ciudadano, primando y utilizando correctamente todos los recursos públicos.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, a nivel nacional es el principal instrumento que orienta a todas las entidades del estado e impulsa a la modernización del sector público, mostrando una mejor visión, principios, lineamientos para una actuación y secuencia coherente, eficaz de las entidades

públicas al servicio de los administrados logrando así el desarrollo del país. La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene como propósito general que se oriente, se articulen y se logre impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización a una gestión pública que se enfoque a resultados logrando que esta impacte de manera positiva en el sentir del ciudadano y el desarrollo del país. Asimismo, para su logro plantea distintos propósitos y métodos que sean específicos, señalando, entre otros, el de que se logre implementar la gestión basada en procesos para luego así se comience a promover la simplificación en las entidades del estado con el fin de lograr resultados positivos en la mejora de los bienes y servicios que reciben los ciudadanos. Promoviendo y monitoreando que el sistema de recursos humanos logre la meritocracia del sector público a fin de que este cuente con servidores idóneos, capacitados para el puesto y las funciones que desempeñan (Lima & Del, 2013).

Por otro lado, Aranda & Ordoñez (2018), mencionan que impulsar a una organización al trabajo en base a procesos muestra la importancia de relación que existen entre las actividades del proceso, así como con la identificación de los objetivos a alcanzar, asimismo refiere que las medidas tradicionales no brindan la mejor información para orientar con rapidez las medidas de mejora, obstaculizando y siendo no proactivo en beneficio del cliente y de la entidad.

Debido a ello el mencionado autor refiere que existen varias técnicas para satisfacer al cliente, es por ello que plantea que la gestión por procesos brinda resultados positivos. El Estado es una institución que posee recursos que son limitados y que pese a estas limitaciones está tratando de fomentar una función pública que consiga alcanzar resultados positivos en su gestión, que sea en un tiempo establecido y que además en la que utilizando adecuadamente los recursos, bienes y medios al menor costo posible busca tener resultado positivo orientado al ciudadano a fin de lograr un buen trato al administrado para ello fomenta la mejora de actitudes y la no discriminación a los ciudadanos, sobre todo a quienes forman parte de grupos sociales y culturales que habitualmente son excluidos buscando un trato cálido y sensible a las necesidades sobre todo de aquellos grupos de ciudadanos que requieren una atención preferente. La Autoridad Nacional del Servicio Civil describe que gestión basada en procesos es un enfoque que se centra en la gestión, el control de los procesos y de las interacciones entre estos procesos, las interfaces entre las

jerarquías funcionales de la entidad. mencionado que los procesos deben estar alineados con los objetivos y alcance de la entidad, debiendo estar diseñados para poder aportar valor. El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades orgánicas y jefaturas para unificar sus enfoques hacia los objetivos de la entidad.

Es decir, los procesos se ejecutan a través de las distintas unidades orgánicas que conforman el organigrama de la entidad (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021).

Según Peralta (2018), refiere que en la gestión pública relaciona el Poder y las Funciones, mejorando el Poder mediante un Gobierno que sea este en beneficio para los ciudadanos, por medio de la utilización de todas las herramientas y mecanismos de la Administración Pública, es así que también refiere que en el Perú pasa por una inestabilidad en donde los administrados tienen dudas en la correcta ejecución de sus procesos respecto al gobierno y su entidad pública, es por ello que en su investigación propone que es necesario la correcta gestión de los procesos judiciales y estos sean de calidad en beneficio de los que solicitan los bienes y servicios así el gobierno pueda lograr su meta y tener nuevamente la confianza de la ciudadanía frente a las actividades que el estado en beneficio de todos los ciudadanos. En su investigación Peralta busca plantear la solución ante la necesidad de simplificar los tiempos de un proceso implementando estrategias de optimización para el proceso de notificación dentro del área encargada de notificaciones, describiendo la actual situación del proceso de notificación en cuanto al tiempo en que se estos se realizan, identificando las causas que generan insatisfacción así planteando herramientas de mejora para tener una mejor calidad en las notificaciones como proceso. Para tal efecto el autor emplea la metodología PDCA o conocida también como el Ciclo de Deming cuyo modelo tiene cuatro etapas y la utilización de la misma como un instrumento de gestión para la optimización continua de procesos; se obtuvo un impacto positivo permitiendo que se trabaje con procesos que permitan simplificar el tiempo de entrega de las notificaciones, favoreciendo en beneficio tanto para el ciudadano de a pie, así como para la institución que quería mejorar este proceso.

Cueva & Solís (2016), plantearon una propuesta para poder Rediseñar la Organización de estudio que también estaría enfocado en la gestión basada en procesos para una institución educativa con el nombre de Talentus ubicada en la

provincia de Jaén. En este análisis para la darle solución a la problemática encontrada identificaron que la institución educativa tenía solo a una actividad general para toda la entidad, haciendo imposible monitorear y tener un control o una jerarquía clara del personal con cargo administrativo y los académicos.

Los investigadores de esta tesis determinaron la importancia de poder comunicara los trabajadores respecto a sus funciones y labores que se le son encomiendas, esto hace que se permita así un mayor monitoreo en la realización de las actividades y funciones correspondientes a cada trabajador de la entidad para no caer en la duplicidad de funciones que es lo que generalmente se ve en la entidad pública. Las especificaciones alcanzadas de roles a cumplir, aprobó que las actividades tengan una secuencia lógica gracias al conocimiento de las tareas que son asignadas permitiendo así actualizar su manual de Organización y funciones.

López (2018), en su investigación realizada plantea una solución ante el surgimiento de la necesidad de que los ciudadanos puedan recibir servicios o bienes de calidad así lograr obtener procesos que sean eficientes, óptimos y sin cuellos de botella, garantizando el derecho, en la que se realizó el diagnóstico de la situación actual de la gestión por procesos definiendo los tiempos en la que se realiza el trabajo y poder proponer un instrumento o insumo que permita una correcta adaptación y utilización de la gestión basada en procesos de manera autosuficiente. se realizó el análisis de la situación actual de la entidad permitiendo emplear un procedimiento en mérito al marco teórico y legal que se encuentran vigente para las entidades del estado. Por ende desarrollo y se empleó un instrumento automatizado, que permita que los procesos se gestionen de manera independiente en cada Unidad orgánica con función administrativa y se mejoraron los procesos críticos de la alta Dirección, logrando automatizar, reducir y sincerar los tiempos en la cuales se realizan las actividades operativas, optimizar actividades, reducir riesgos de tipo operacionales, estableciendo planes y propuestas de mejora continua, la investigación realizada y su propuesta aporta una reducción en promedio del 48% de los tiempos en la que se realizan actividades operativas, impulsando el empoderamiento de los procedimientos. Concluyendo que la propuesta es viable debido a reduce y sincera los tiempos operativos, suprimiendo las tareas que generan cuello de botella, mitigar riesgos operacionales y estableciendo insumos de mejora para los procesos.

III. METODOLOGÍA

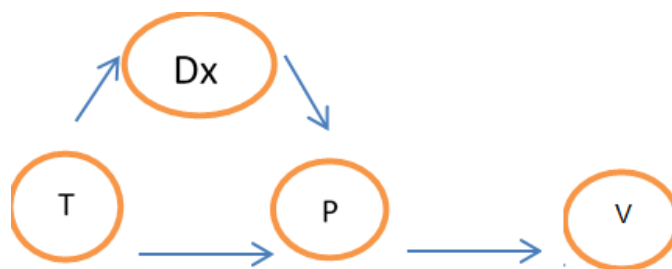
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se propuso es de tipo básica debido a que tiene por objeto indagar en sus conocimientos específicos y generales de un contexto observable, el mismo que no será aplicado, sino que intentará aumentar y coadyuvar el entendimiento frente al problema de estudio encontrado (Consejo Nacional de Ciencia & Tecnología, 2018).

Esta propuesta considero un enfoque cuantitativo - descriptivo con propuesta. Porque mediante la recolección de los datos se evidenciará el problema y es propositivo por que mediante el análisis de lo obtenido se podrán expresar y proponer la solución ante la problemática encontrada, así como la mejora para la investigación.

Por tanto, el diseño es propositivo y no experimental en la que se planteara una propuesta donde:

Figura 1: Diseño de la investigación



Elaboración propia

Donde:

Dx: Recopilación de la información.

T: Revisión teórica.

P: Propuesta

V: Validación de contenido por juicio de expertos.

La presente investigación contiene dos variables, cuya independiente es la Gestión Por Procesos y como variable dependiente a la Simplificación Administrativa

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1. GESTIÓN POR PROCESOS

Es una gestión al servicio del ciudadano o llamado también administrado según la política de modernización del estado que deberá cambiar y migrar el tradicional modelo de la entidad que está basada y dirigida por funciones así poder esta logra migrar hacia una entidad basada en procesos , asegurando que todos los bienes y servicios que brinda el estado y bajo su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano de a pie, dados todos los recursos disponibles que cuenta toda entidad, ministerios y/o organizaciones. Los procesos en esta política son mostrados como una correcta secuencia de actividades que se transforman es decir una entrada o insumo que podría ser una solicitud de un bien o servicio o ambos terminen en una correcta salida y entrega del bien o servicio o ambos. añadiéndole un valor adicional en cada etapa de la cadena en la que se refleje, muestre y se perciba las mejores condiciones de calidad costo, tiempos, viabilidad, comodidad por parte del ciudadano (PNMGP, 2013).

Desde tiempo atrás las organizaciones desde sus inicios han competido con el afán de ser mejores una de otras, este ha sido uno de sus principales objetivos que ha tenido desde el año de 1911 con el desarrollo de la investigación de Frederick Taylor, en la que plantea que la organización debe dividir el trabajo en actividades que son más relevantes y elementales por departamentos o áreas funcionales enfocándose principalmente en la eficiencia y reducción de tiempos y costos.

Actualmente, Reingeniería y la gestión por procesos son términos genéricos que abarca la mejora de los procesos, reducción de recurso humano, Workflow en los Procesos. Entre las técnicas, instrumentos, métodos, insumos entre otros que podrían utilizarse en la Reingeniería, como el Benchmarking.

Esto como punto de referencia para poder comparar para luego medir constantemente a la organización con respecto a los sus competidores en cualquier

parte del mundo permitiendo así la obtención de datos que permita tomar a tiempo las acciones y decisiones necesarias para que estas puedan lograr mejorar su cumplimiento y rentabilidad.

Es así que se han presentado diferentes conceptos para los procesos de negocio, pero esencialmente casi todas comparten elementos que tienen una similitud y apuntan a la misma idea o propósito: en cada ola se describen y se agregan nuevos componentes, instrumentos, teorías, pero su esencia y finalidad es la casi siempre la misma. Encuanto a la administración que se tienen, se desea que sea administrado correctamente todo el ciclo del proceso, que en esencia es igual para la dos últimas Ola de las tres que se describen y administrar correctamente la que cadauna considera importantes para la organización ejemplo : Ola número uno la productividad como proceso era el más importantes, en la Ola numero dos eran los procesos que establecían todas las estrategias para la organización y en la Ola número tres, tanto los procesos a nivel estratégico como los de nivel de soporte, son administrados en el mismo nivel y con la misma importancia, se muestran algunas diferencias en las tecnologías que son utilizadas en cada unade las tres olas para poder sostener la administración basada en Procesos. Los gestión de procesos retoma las distintas tecnologías y métodos desarrollado y descrito en las olas, pero la Gestión por procesos de negocio toma puntos mucho más amplios antes mencionadas, que la propia tecnología que se utiliza en los distintos modelos de negocio, generalmente toca aspectos de tipo organizacionale incluso legal, permitiendo que exista un aprobación amplia acerca del nivel tecnológico independiente para poder poner en práctica un workflow y después medir los procesos de negocio y además que estos puedan predecir los constantes cambios de estos procesos y su mejora continua.

Variable 2. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Es el camino de cumplir con el desarrollo de gestión basada en procesos aunando todos los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, debido a que ésta coadyuva a mejorar la calidad, la correcta utilización de todos los recursos disponibles, así como la simplificación de los procedimientos y servicios administrativos que la sociedad realiza en espera de un bien o servicio ante la administración pública. Esta simplificación en la parte administrativa se ha propuesto y tiene por meta que mediante las herramientas e instrumentos disponibles se realice la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública (PNMGP, 2013).

La Simplificación administrativa dentro del marco de la modernización opta por el mapeo y llenado correcto de los datos obtenidos en la herramienta tabla ASME-VM.

Esta herramienta se emplea para el recorrido de los pasos que se realizan hasta obtener el producto de cada uno de los procesos de Nivel- N (Política, 2013).

Esto nos servirá para poder seguir con la metodología de Gestión por Procesos y así realizar dentro de esta el último paso que es el de la ficha de procedimiento propuesta por la metodología con su respectivo flujo grama en el software Bizagi Versión 3.1.0.011.

En un segundo momento la misma herramienta TABLA ASME-VM se utilizará para poder realizar la simplificación de cada uno de estos procesos nivel-n y así poder hacer su medición y comparación del antes (diagnóstico) y su propuesta (mejora) con la finalidad de reducir tiempos innecesarios que generan cuellos de botella en la Administración pública (Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gestión Pública, n.d.).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Es la representación de un conjunto de elementos de los cuales se desea investigar; mientras que la muestra, lo caracteriza una parte de la población permitiendo analizar representativamente la población que es muy extensa y poca práctica para estudiarla (Pastor, 2019).

La población será representada por un total de 80 colaboradores o servidores públicos de un gobierno local, conformada por personal que labora en la misma área de estudio que sería el personal administrativo, supervisores, coordinadores, jefes y personal operativo y personal de campo, la muestra será a los 80 colaboradores por necesidad del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se emplearan para la recolección de datos consistirá en una revisión documental, complementaria y de revisión de insumos que cuenta la entidad para poder fundamentar el propósito de la investigación permitiendo que se desarrolle correctamente el marco teórico y conceptual, por ser de tipo descriptiva abordando paradigmas investigativos por cuanto se hace aportes al marco teórico y/o conceptual.

La revisión documental se realizará sobre:

- Investigaciones de distintos autores y en las distintas organizaciones que aplicaron su investigación.
- Metodologías, Estándares y buenas prácticas asociadas a la Gestión por Proceso.
- Documentos que se encuentran en el repositorio de su página web de la entidad y en la unidad orgánica de estudio.

Se busca por medio de esta técnica identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones por distintos autores para delinear el objeto de estudio, y así poder construir premisas de partida, consolidar la información, además de hacer relaciones entre los distintos trabajos y metodologías propuestas y por consiguiente estar actualizado en el tema que se explora.

La técnica e instrumento será la encuesta con su cuestionario para la variable dependiente, estableciendo en la presente investigación que la variable dependiente que es la Simplificación Administrativa, estará compuesta por 18 ítems; ambos analizados en una escala Likert.

La validez de los instrumentos, será mediante la técnica del juicio de expertos conformado por tres especialistas en los temas relacionados, que evaluarán el cuestionario propuestos, que evaluarán que estén ordenadas por sus correctas dimensiones, que estas sean coherentes y claras, así lograr que se pueda medir cada una de las dos variables propuestas (Hernández & Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

La recopilación de información se realizará una serie de pasos ordenados, que permitirán medir las variables de estudio, para que después estas sean validadas por los tres especialistas en el tema relacionado que evaluarán si los instrumentos propuestos son de carácter confiable. Seguidamente se solicitará el debido permiso a la entidad y al área de estudio para la obtención de la información, que a su vez se comunicará a los encuestados en el estudio acerca y el empleo de los instrumentos. A continuación, se aplicarán los dispositivos que es la encuesta a través de la plataforma web del google forms, la cual permitirá obtener información y así consolidar en una data ordenada.

Asimismo, para un correcto proceso de obtención de datos e información, una vez obtenida la base de datos, todos los datos se exportarán al programa del SPSS para el ordenamiento de la información por la variable dependiente, y poder analizarlos datos obtenidos en su aplicación.

3.6. Método de análisis de datos

El método que será empleará se realizará bajo un método deductivo que se llevará a cabo desde suposiciones generales para llegar hasta algo específico. Interpretando que la presente investigación considerará la problemática que tiene el área de desarrollo urbano en relación a la gestión por procesos y la simplificación administrativa, iniciando con la aplicación de estadística y de los dispositivos se podrá dar a conocer los aspectos que generaron esta problemática (Bernal, 2014).

3.7. Aspectos éticos

Se ha tenido en cuenta el respeto de autorías de las publicaciones que servirán como insumo para la presente propuesta e investigación realizando su adecuada cita bibliográfica. De igual manera se han respetado las directivas para la realización de trabajo a nivel de Postgrado, así como también contar con el consentimiento informado, salvaguardando la información y datos recopilados que permitirán el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y el arribo de las conclusiones.

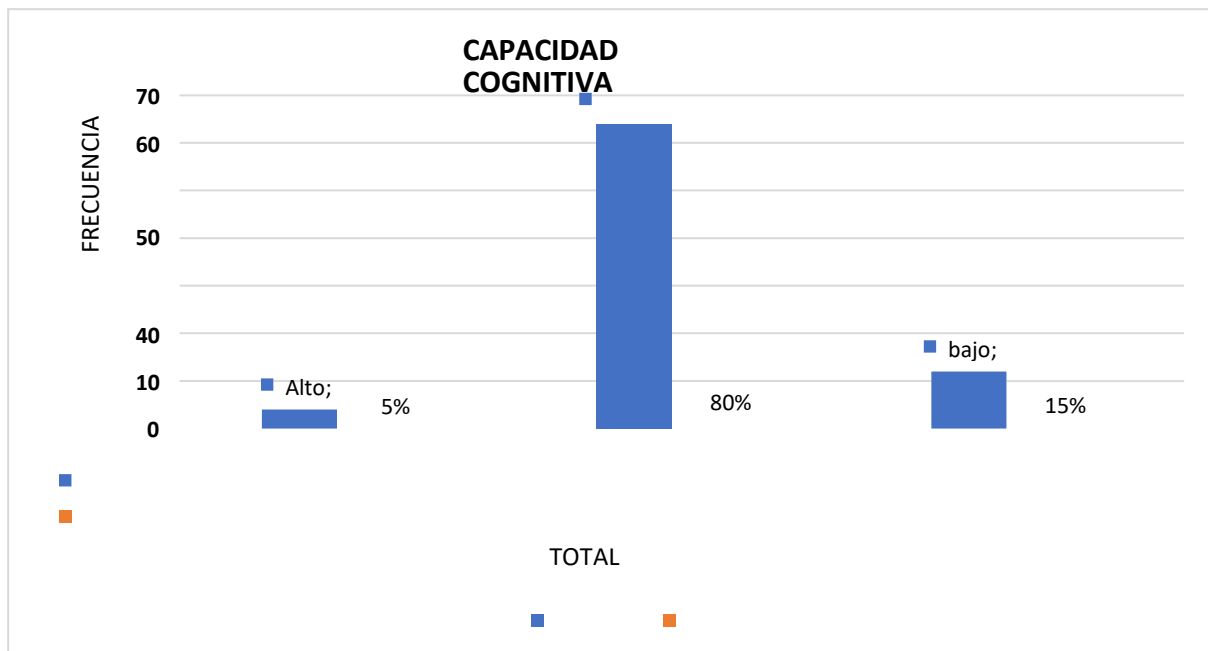
El criterio empleado será llevar a cabo en el mapeo y recopilación de la información realizándose de manera discreta, y solo para los fines de esta investigación y académicos, sin dar a conocer la opinión ni tampoco la identidad de los encuestados.

IV. RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se explican los datos que se han obtenido de los dispositivos que fueron aplicados a la muestra de estudio, mismos que fueron correctamente organizados a cada uno de los objetivos de la presente investigación.

Para el objetivo específico 1: identificar el nivel de simplificación administrativa en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque, se presentaron los siguientes resultados: De la muestra de 80 encuestas realizadas al personal del área de estudio conteniendo un total de 18 preguntas que son la sumatoria de dos preguntas por indicador de las dos dimensiones (capacidad cognitiva, capacidad de rapidez y atención) que presenta la variable DEPENDIENTE y del cuestionario con escala de SIEMPRE, A VECES, NUNCA, trece preguntas con escala de A VECES de un total de dieciocho de ellas superan a la escala de SIEMPRE que solo serían cinco preguntas en la que los encuestados del área de estudio cumplen con las expectativas para dar cumplimiento a una correcta simplificación administrativa. Que habiendo realizado la encuesta a los servidores públicos así obtenido información relevante y con énfasis en sus resultados obtenidos a nivel de la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano y evaluado el cuestionario realizado con la escala de Likert en donde la respuesta de Siempre es(1), a veces es (2) y nunca es (3) se estableció tres parámetros (ALTO, MEDIO, BAJO) para poder determinar y evaluar las 02 dimensiones propuestas para la variable Simplificación Administrativa que viene a ser la variable dependiente , así plantear una propuesta de mejora basada en gestión por procesos para la variable dependiente, es así que se estableció y se analizó los datos obtenidos en la primera dimensión después de haber realizado la sumatoria según escala de Likert en merito a los tres parámetros indicados anteriormente que van para el análisis de la primera dimensión (D1) que es la CAPACIDAD COGNITIVA en un rango de: Bajo (0-10.99) , Medio(11- 25.99), Alto(26 - 30) como se observa en el siguiente grafico en donde se presenta los datos obtenidos.

Figura 2: Nivel de la primera dimensión de la variable dependiente



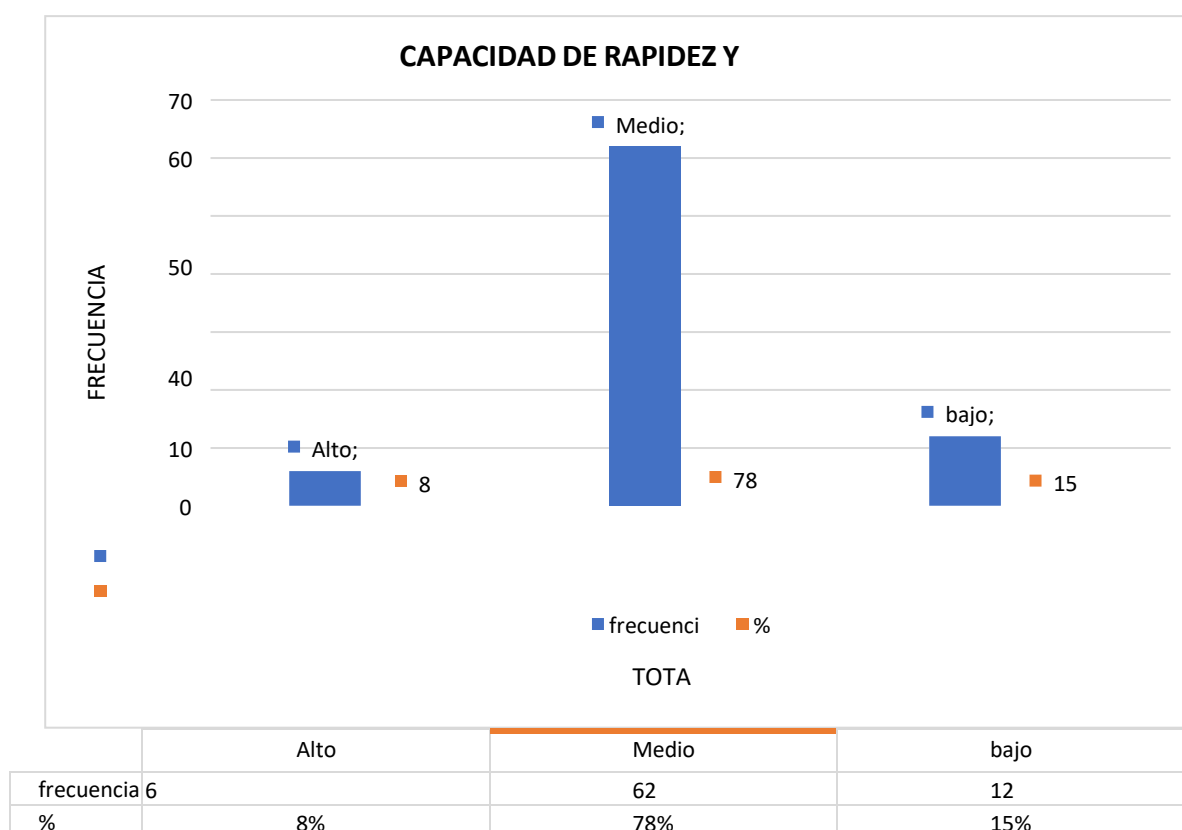
	Alto	Medio	bajo
frecuencia	4	64	12
%	5%	80%	15%

Elaboración propia

Nota. Resultados de la encuesta a los servidores de un gobierno local de la región Lambayeque. Fuente: cuestionario de la variable dependiente simplificación administrativa.

Del análisis realizado al nivel de la primera dimensión que es la capacidad cognitiva de la variable de la simplificación administrativa que se viene desarrollando en el área de desarrollo urbano de un gobierno local y de los parámetros establecidos (Bajo, Medio, Alto) anteriormente mencionados se logró establecer que 64 de los encuestados destacan un nivel de tipo medio en la simplificación administrativa con respecto a la dimensión de la capacidad cognitiva esto representa un 80% con el nivel medio; asimismo 12 servidores públicos destacan un nivel bajo que representa el 15% de total de la muestra de 80 y por ultimo solamente 4 servidores públicos cumplen con las expectativas y capacidades cognitivas para dar cumplimiento a una correcta simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local, esto representaría solo el 5% que destacarían en un nivel con la característica de alto .

Figura 3: Nivel de la segunda dimensión de la variable dependiente



Elaboración propia

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los servidores de un gobierno local de la región Lambayeque. Fuente: cuestionario de la variable dependiente simplificación administrativa.

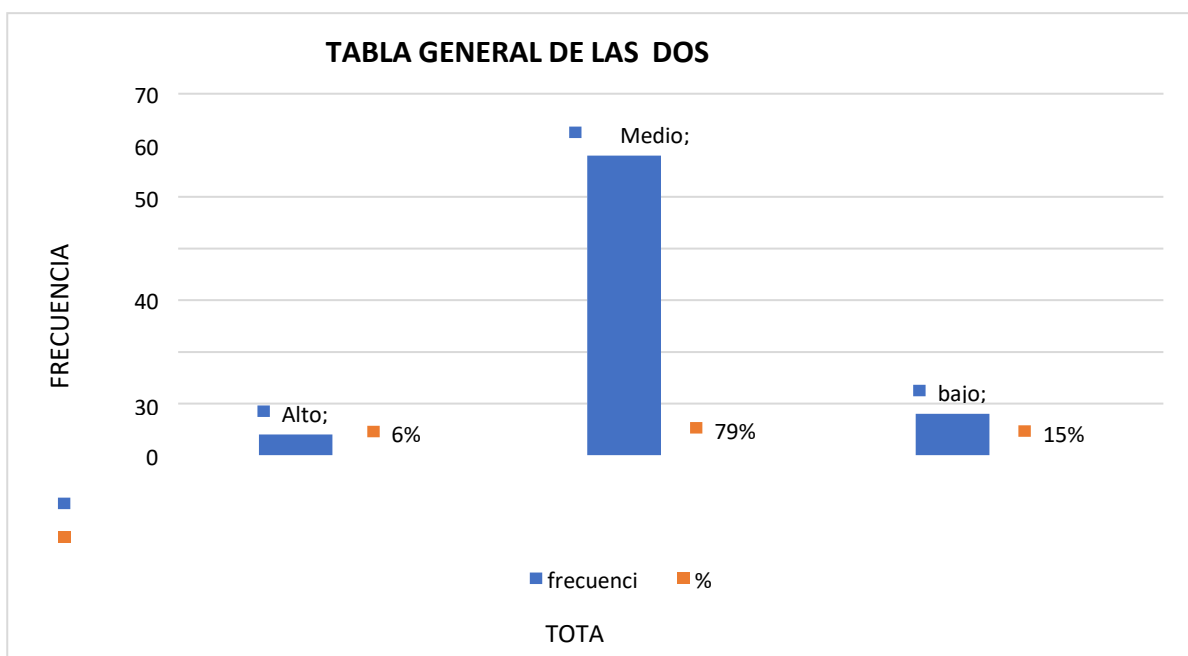
De la escala de Likert en donde la respuesta de Siempre es (1), a veces es (2) y nunca es (3) se estableció tres parámetros (ALTO, MEDIO, BAJO) para poder determinar y evaluar la segunda dimensión propuesta para la variable Simplificación Administrativa que viene a ser la variable dependiente, así plantear una propuesta de mejora basada en gestión por procesos para la variable, es así que se estableció y se analizó los datos obtenidos en la segunda dimensión después de haber realizado la sumatoria según escala de Likert en merito a los tres parámetros indicados anteriormente que van para el análisis de la segunda dimensión (D2) que es la CAPACIDAD DE RAPIDEZ Y ATENCION en un rango de: Bajo (0 - 8.99) , Medio (9 - 20.99), Alto (21 - 24) como se observa en el grafico en donde se presenta los resultados.

En los resultados obtenidos al nivel de la segunda dimensión que es la capacidad de rapidez y atención de la variable de la simplificación administrativa que se viene desarrollando en el área de desarrollo urbano y de los parámetros establecidos (Bajo,

Medio, Alto) anteriormente mencionados se logró establecer que 62 de los servidores públicos destacan un nivel medio en la simplificación administrativa con respecto a la dimensión de la capacidad de atención y rapidez esto representa un 78% con el nivel medio; asimismo 12 servidores públicos destacan un nivel bajo que representa el 15% de total de la muestra de 80 y por ultimo solamente 6 servidores públicos cumplen con las expectativas y capacidades de rapidez y atención para dar cumplimiento a una correcta simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local de que representaría solo el 6% que destacarían en un nivel alto .

Por ultimo realizando un análisis y contrastando los datos obtenidos de las dos dimensiones que son la Capacidad Cognitiva y la Capacidad de Rapidez y Atención de la variable dependiente que es la simplificación administrativa que se viene desarrollando en el área de desarrollo urbano, se puede apreciar que de los servidores públicos del área de estudio 58 servidores se encuentran en un nivel medio representando un 79% como se muestra en la siguiente imagen.

Figura 4: Nivel de las dos dimensiones de la variable dependiente



	Alto	Medio	bajo
frecuencia	4	58	8
%	6%	79%	15%

Elaboración propia

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los servidores de un gobierno local de la región Lambayeque. Fuente: cuestionario de la variable dependiente simplificación administrativa.

Asimismo 8 servidores públicos destacan un nivel bajo que representan el 15% de total de la muestra de 80 servidores y por ultimo solamente 4 servidores públicos cumplen con las expectativas para dar cumplimiento a una correcta simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local de Lambayeque representando solo el 6% que destacarían en un nivel alto y estaría en relación a los objetivos e impactaría positivamente en la mejora continua y por ende en la simplificación administrativa.

Para el objetivo específico 2: planificar el plan de gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área urbana de un de un gobierno local, se propone lo siguiente:

Capacitar al personal para fortalecer la capacidad cognitiva ante las necesidades que los administrados presentan en el día a día en el área de desarrollo urbano, esto permitirá mejorar la capacidad de rapidez y atención de los bienes y servicios que se solicitan logrando un impacto positivo y la satisfacción del administrado.

Para tal efecto se propone una gestión por procesos que planteara la mejora basada en una secuencia de etapas que permitirán mapear, identificar, simplificar y mejorar los procesos del área de desarrollo urbano de un gobierno local, para tal efecto las etapas de propuesta serían las siguientes:

Etapa I:

- ✓ Identificar el tipo de proceso y realizar un inventario de procesos actuales del área urbana de un gobierno local.
- ✓ Elaborar el mapa de procesos actuales del área urbana de un gobierno local.

Etapa II:

- ✓ Identificar los procesos hasta el nivel N del área urbana de un gobierno local.
- ✓ Simplificar y mejorar los procesos del área urbana de un gobierno local.

Etapa III:

- ✓ Documentar los procesos mejorados y validar la gestión por procesos en el área urbana de un gobierno local.

V. DISCUSIÓN

Para llegar a este punto se analizaron los valores que se obtuvieron con los resultados de las investigaciones revisadas, Con respecto al objetivo específico 1: identificar el nivel de simplificación administrativa en el área urbana de una provincia de la región de; se constituye que en los servidores públicos prevalece un nivel de tipo medio en conocimiento que impactarían en la variable de la simplificación administrativa.

Es así que en el análisis que es de tipo descriptivo de las dos dimensiones propuestas que son la capacidad cognitiva y la capacidad de atención y rapidez en ambas también se vienen desarrollando un nivel medio, es así que en la dimensión de capacidad cognitiva el 80% representa el nivel medio siendo este mayor en un 2% al nivel medio de la dimensión de la capacidad de rapidez y atención que representa el 78% de los servidores públicos siendo esto no significativo y de valor para dar cumplimiento con la simplificación administrativa, olvidando así el análisis de Zaratiegui, de que los procesos son el elemento más importante de la entidad en la que se pueda desarrollar una serie de técnicas para gestionar y mejorar los procesos tomando como referencia el método sistemático de Mejora y de Reingeniería siendo estos base de su gestión estratégica.

Para tal efecto es necesario incluir emplear todos los métodos, técnicas y herramientas para soportar el diseño, promulgación, gestión y análisis de procesos de negocio que generan valor o son procesos operacionales, es por ello que es necesario y de importancia la capacitación y clarificación de los conceptos BPM y todos los conceptos relacionados a este, solo así clarificando estos conceptos y socializarlo entre los servidores públicos apuntarían a un mismo fin que es la gestión por procesos (Agip & Andrade, 2007).

De igual manera se observa que en el análisis de las 02 dimensiones propuestas solo el 8% cuenta con una capacidad de rapidez y atención alta superando en un 3% al nivel alto de la dimensión capacidad cognitiva que está representando el 5% del total, es así que el mejorar este nivel tocando aspectos de tipo cultural,

organizacional e incluso legislativos permitirán diseñar, automatizar, ejecutar y medir los procesos de negocio y además con la capacidad de predecir la evolución de esos mismos procesos y su mejora en el tiempo (Ibarra & Sobrino, 2017).

Sin embargo, en los resultados obtenidos se puede apreciar que lo que más predomina en las dos dimensiones propuestas es el nivel medio en la capacidad que tienen los servidores públicos tanto en la capacidad cognitiva como en la capacidad para la atención y rapidez, esto impactaría negativamente en la atención de los bienes y servicios que los servidores públicos del área de desarrollo urbano brindan ante la necesidad que presentan los administrados.

La propuesta de mejora encuentra similitud con los resultados de Tovar (2012), en la que indica que la mejora de los procesos y la optimización de estos permiten una administración completa de todas las actividades y procedimientos que “agregan valor” a los bienes o servicios en beneficio de clientes ya sean estos externos e internos cambiando el enfoque tradicional basado solamente en la supervisión de los departamentos.

La propuesta planteada, propone que al estar correctamente capacitados el personal del área de desarrollo urbano y estos estén equipados del material logístico ya sea material fungible y no material fungible se podrá sincerar en tiempos la atención que se le brinda al administrado.

De lo anterior para poder plantear la propuesta de mejora se realizó un mapeo de todos los procedimientos que contiene el área de desarrollo urbano identificándose 21 procedimientos que administra el área, contenidos en el proceso de nivel 2 – Otorgamiento de licencias.

De la totalidad de los procedimientos identificados se tomará como referencia para plantear la mejora el procedimiento llamado Otorgamiento de licencias de edificación Modalidad A para así encontrar similitud con la propuesta realizada por Cantará (2008), en la que plantea que el conjunto de métodos, herramientas y la combinación de las tecnologías permiten el control de los procesos y logros muy importantes en cuanto a la velocidad y agilidad con la que las organizaciones mejoran el rendimiento de los procesos.

Una vez realizado el mapeo del procedimiento a nivel N y habiendo identificado tiempos y las actividades que cada servidor público realiza, esta información obtenida se mostrara en la tabla ASME-VM en forma ordenada del procedimiento a mejorar, ahí también se mostrara los tiempos de espera que son los que hace que demore el procedimiento para poder plantear la simplificación y mejora recordando el planteamiento de López y Gadea en la que refiere que la administración pública tiene que alcanzar un modelo en donde los servicios que se otorgan en realidad logren alcanzar a los ciudadanos reduciendo la brecha de insatisfacción entre la administración pública y los ciudadanos llamados también administrados para finalmente incrementar la eficiencia de la administración pública.

Del mapeo realizado en el procedimiento Otorgamiento de licencia de edificación Modalidad A se identificó 12 actores o servidores que serían los que se enumeran a continuación:

1. Orientador, 2. Técnico, 3. Registrador, T.D, 4. Auxiliar Secretaria, 5. Secretaria, 6. Técnico Arq., 7. Técnico Ing., 8. SubGerente, 9. Conserje, 10. Gerente, 11. Técnico Licencia, 12. Aux- Tec Licencia) que intervienen desde la orientación e ingreso de la solicitud hasta el otorgamiento de la licencia haciendo un tiempo total de 195 pasos según la metodología de la simplificación administrativa en la que también están contabilizadas los tiempos de espera, se puede apreciar que estos tiempos de espera son excesivos haciendo que el trámite para obtener la licencia de modalidad A se amplíe en un tiempo elevado de hasta 12 días y no esté acorde con el tiempo regular que se da en otras entidades para la obtención de dicha licencia.

Es así que en la propuesta de mejora se plantea la simplificación administrativa, sincerando los tiempos en los que los servidores públicos deberían atender la solicitud de licencia presentada por los administrados, de esta manera también se toma de referencia los conceptos presentados por Frederick Taylor en su investigación Organización Científica del Trabajo,

Asimismo, Taylor indica que la gestión por procesos son términos que abarca el mejoramiento de procesos, Downsizing, reestructuración, Transformación y la Reinención de Procesos es por ello haciendohincapié en estos términos y con el planteamiento de mejora se pone en práctica el término Downsizing, simplificando tiempos de espera y recurso humano (servidores públicos) que repiten la misma actividad generando cuellos de botella y haciendo burocrático el procedimiento.

Con respecto al objetivo específico 2: planificar el plan de gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque se llega a establecer similitud en la propuesta con la investigación de Aranda & Ordoñez (2018), quienes mencionan que orientar una organización en base a procesos es importante tanto la relación existente entre las actividades del proceso, así como con la identificación de los resultados a alcanzar, además en la investigación refieren que las medidas tradicionales no proporcionan la mejor información para orientar con eficacia las medidas de mejora, impidiendo realizar una auténtica gestión en beneficio del cliente o beneficiario y de la propia organización o entidad.

Es de esta manera que la simplificación administrativa dentro del marco de la modernización opta por el mapeo paso a paso y llenado correcto de los datos obtenidos en la herramienta tabla ASME-VM. herramienta que permite y se emplea para el recorrido de los pasos que se realizan hasta obtener el producto de cada uno de los procesos de Nivel- N (Política, 2013).

Además, este diagnóstico y propuesta de mejora se puede apreciar mejor en un flujograma que resume los pasos de la tabla ASME-VM, es por ello que se optó para el modelamiento del proceso el software Bizagi Versión 3.1.0.011 que permitirá mostrar el diagnóstico y la propuesta de mejora.

Por ende, habiendo realizado el análisis en la tabla ASME-VM del diagnóstico tanto en actividades, tiempos de espera y recurso humano, llamados también en la gestión pública y en marco de la modernización de la gestión pública talento humano, se realizó la mejora y propuesta sincerando tiempos para el cumplimiento del procedimiento en la que de un total de 12 servidores públicos solo quedaron 10 que serían los que se enumeran a continuación:

1. Orientador / Liquidador.
2. Registrador.
3. Secretaria.
4. Técnico Verificador 01.
5. Técnico Verificador 02.
6. Sub Gerente.
7. Conserje.
8. Gerente.
9. Técnico Administrativo.
10. Aux- Tec Administrativo;

En la simplificación ya debidamente realizada que como resultado de ella es que solo intervendrán los actores necesarios para dar cumplimiento al procedimiento y a la oportuna simplificación es decir desde que ingresa el administrado en este caso desde la orientación e ingreso de la solicitud hasta en cuanto se entregue ya el producto que el administrado solicito en el inicio que sería el producto, bien o servicio que para la investigación y análisis sería el otorgamiento de la licencia, en la oportuna simplificación se cumpliría en un tiempo determinado un total de 149 pasos según la metodología de la simplificación administrativa que se obtiene en la que también están contabilizadas los tiempos de espera o tiempos en la que el personal ya no se encuentra laborando en su área de trabajo, es así que se puede apreciar que se ha sincerado los tiempos de espera, así como el no repetir las mismas actividades que realizar el servidor público para el cumplimiento y/o entrega del bien o servicio.

Permitiendo que el trámite que realiza el administrado para poder obtener una licencia de modalidad A se reduzca de un tiempo elevado de hasta 12 días a tan solo 06 días, generando valor y satisfacción al administrado en cumplimiento de una mejora continua, que también así este tiempo con la simplificación realizada estaría en un tiempo acorde con el tiempo regular que se da en otras entidades de la administración pública, con este mismo producto de entrega que sería la obtención de dicha licencia.

Concerniente al objetivo general: proponer un plan de Gestión por procesos para la simplificación en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque, se estableció que el mejoramiento y el fortalecimiento tanto en la capacidad cognitiva y la capacidad de rapidez y atención a todos los servidores públicos del área de desarrollo urbano permitirá resultados positivos ya que estos tendrán las capacidades para poder optimizar tiempos en cumplimiento de sus funciones en el área, haciendo que el procedimiento sea mucho más rápido eliminando brechas que como resultado impactaría positivamente en el administrado.

De lo anteriormente y del correcto análisis, diagnóstico y propuesta de mejora se establece similitud con la política de modernización de la gestión pública en cumplimiento de las políticas públicas, en la que orienta, articula e impulsa que todas las entidades públicas en los tres niveles de gobierno, el personal se encuentre más capacitado y por lo tanto estas entidades que ofrecen bienes y servicios al administrado, entren en un proceso de modernización donde el enfoque vertical o funcional establecido por línea de mando o jerárquicos sea reemplazado por el enfoque transversal u horizontal que esté orientada a resultados e impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país promoviendo la oportuna y correcta simplificación administrativa, asimismo esta sea constantemente monitoreada a fin de contar con servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan (Lima & Del, 2013).

VI. CONCLUSIONES

1. Para dar cumplimiento al objetivo planteado en la que se planteó un plan de Gestión por procesos para la simplificación en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque y de los datos obtenidos se concluye que la dimensión capacidad cognitiva de la variable dependiente para la simplificación administrativa en el área, el 80% de los servidores públicos se encuentran con un nivel medio en capacidad y conocimientos en simplificación administrativa en la administración pública, el 15 % se encuentra en un nivel bajo y solo el 4% se encuentra en un nivel de tipo alto. De igual manera se verifica que la dimensión capacidad de rapidez y atención de la variable dependiente para la simplificación administrativa en el área urbana de un gobierno local de la región Lambayeque, es así que se determinó que el 78% de los servidores públicos destacan un nivel de tipo medio en la dimensión de rapidez y atención para la simplificación en gestión pública, el 12 % está en un nivel bajo y solo el 6% se encuentra en un nivel alto.

2. En el diagnóstico de las dos dimensiones que son la Capacidad Cognitiva y la Capacidad de Rapidez y Atención de la variable dependiente que es la simplificación administrativa que se viene desarrollando en el área de desarrollo urbano, se observa que de los servidores públicos del área de estudio 58 servidores se encuentran en un nivel medio representando un 79%, asimismo 8 servidores públicos destacan un nivel bajo que representan el 15% de total de la muestra de 80 servidores y por último solamente 4 servidores públicos cumplen con las expectativas para dar cumplimiento a una correcta simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local de Lambayeque representando solo el 6% que destacarían en un nivel alto e impactaría positivamente en la mejora continua y por ende en la simplificación administrativa de un gobierno local de la región Lambayeque.

3. Con respecto al objetivo general de proponer un plan de Gestión por procesos para la simplificación en el área urbana de una provincia de la región de Lambayeque, se concluye sobre la propuesta planteada que esta permite la correcta identificación de procedimientos así como el mapeo del procedimiento otorgamiento de la licencia modalidad A, reduciendo de un total de 195 pasos a un total de 149 pasos según la metodología de la simplificación administrativa en la que también están contabilizadas los tiempos de espera, es así que se puede apreciar que se ha sincerado los tiempos de espera así como el no repetir las mismas actividades que realizar el servidor público, esto ha permitido que el trámite para obtener la licencia de modalidad A se reduzca de un tiempo elevado de hasta 12 días a tan solo 06 días estando este tiempo acorde con el tiempo regular que se da en otras entidades para la obtención de dicha licencia.

4. Se concluye que al capacitar y fortalecer las capacidades cognitivas, capacidades de atención y rapidez a los servidores públicos del área urbana y reducir su nivel medio que es el que más predomina en los datos obtenidos, esto impactará positivamente en la simplificación administrativa en el área urbana, relacionándose significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos sincerando tiempos, logrando una mejora continua, reduciendo brechas en los procedimientos y por lo consiguiente impactando positivamente en el administrado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere y propone a las autoridades y funcionarios que son servidores públicos encargados y pertenecientes al área de desarrollo urbano del gobierno local, constantemente que se fortalezcan las capacidades cognitivas y capacidades de atención y rapidez en los servidores públicos del área de desarrollo urbano, reforzando e incrementando el proceso de la simplificación de procedimientos en la administración pública, y así lograr un 100% en la mejora de procedimientos así como en la implementación de la modernización a través de la política pública, esto impactaría positivamente y lograría que los servidores tengan de un mejor desenvolvimiento de las funciones asignadas de los servidores públicos logrando una mejora continua enfocada a resultados positivos y a la satisfacción del ciudadano antes sus necesidades.
2. La recomendación a las autoridades y funcionarios encargados del área que en el desarrollo de sus funciones en el día a día implementen diferentes estrategias, capacidades, herramientas que se enfoquen en la simplificación administrativa generando resultados positivos en los servidores del área de desarrollo urbano.
3. Se recomienda al funcionario a cargo del área de desarrollo urbano de un gobierno local, fortalecer y llevar a cabo constantes capacitaciones y programas que permitan mejorar las capacidades cognitivas como los de atención y rapidez antes el administrado, siendo prácticos y motivacionales para que con ello se pueda optimizar tiempos que resultarían e impactarían significativamente en la producción de su jornada laboral como en la percepción del administrado hacia la entidad pública.
4. A los funcionarios del área de desarrollo urbanos de un gobierno local se sugiere adoptar y socializar la política de impulsa la modernización en la entidad pública basado en el tercer pilar que es la gestión de procesos y simplificación administrativa, además de comprometerse a monitorear, realizar seguimiento constantemente en la implementación de los cinco pilares centrales y sus ejes transversales de la política que está enfocada en la modernización de la gestión pública.

REFERENCIAS

- Abusada, R. (2020). La etelequia del estado peruano. *El Comercio*, 1-2.
<https://www.ipe.org.pe/portal/la-entelequia-del-estado-peruano/>
- Álvarez J. (1998) Sistema de gestión de flujos de trabajo y reingeniería de procesos.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=113882>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Revista Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Berner, H. (2018). Modernización del estado: Los aportes de la flexibilidad en el manejo presupustario, la evaluación y el presupuesto. *Estudios públicos*, 185-202. <https://estudiospublicos.cl/index.php/cep/article/download/68/74>
- Biura, J. (2012). *El Teletrabajo Entre El Mito y La Realidad*. Barcelona: UOC.
- Bula, J. (1994). John Rawls y la teoría de la modernización. *Cuadernos de Economía*, 14(21),70-83.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/14048>
- BPMN. (2011) Business ProcessModel and Notation Recuperado de <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF>
- Caravaca, J., Daniel, C., Lenarduzzi, J., & Martina, G. (2021). Modernizar el estado. Plan y agentes del cambio en la era cambiamos. Argentina, 2019-2019. *Revista*

de *Gestión Pública*, 9(1), 5-42.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22370/rgp.2020.9.1.2679>

Carrillo, J., & Guevara, W. (2020). *Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5155>

Cedrón, Y. (2020). *Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19*. Trujillo: Concytec.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48403>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: McGrawhill.
<https://www.mheducation.es/comportamiento-organizacional-9781456256616-spain>

Correa, R., & Farias, E. (2021). Public management reform in Brazil (2002-2019). *Public Management Review*, 23(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1752037>

Criado, J., Ferrerira, T., Sano, H., Rojas, F., Silvan, A., & Filho, A. (2021). Public Innovation and Living Labs in Action: A Comparative Analysis in post-New Public Management Contexts. *International Journal of Public Administration*, 44. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1729181>

Cueva, S. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembos de Javier Prado, 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/4341>

De Clercq, D., Haq, I., & Azeem, M. (2019). Workplace ostracism and job performance: roles of self-efficacy and job level. *Personel Review*, 48(1), 184-203. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/PR-02-2017-0039>

Doppelman, G. (2019). Principios y requisitos éticos en investigación desde la medicina del deporte. *Revista observatorio del deporte - Revista de huamnidades y ciencias sociales*, 1-17. <https://bkip.revistaobservatoriodeldeporte.cl/gallery/3%20oficial%20articulo%20eneabril2019revodep.pdf>

Dr.Hitpass, B.. (2012). Business Process Management(BPM). Santiago de Chile: BHH Ltda.-Santiago de Chile.

Espinoza, D. (2021). *Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018*. Pasco: Publicacion de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2372>

Eneque, K & Tello, J (2020) Análisis De Los Procesos Desde Un Enfoque De Gestión Por Procesos En La Empresa “Comercio Industria Y Servicios Gmv E.I.R.L.” recuperado de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6908/Eneque%20Flores,%20Kenlly%20&%20Tello%20Barahona,%20Jes%C3%BAs_.pdf?sequence=1

Fayol, H., & Taylor, F. (1987). Principios de la administración científica: Administración industrial y general. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.

Flick, U. (2015). *Designing Qualitative Research*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.

Galindo F. (2021) Gestión por Procesos para Mejorar el Desempeño Organizacional de una Empresa Constructora Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20500.12848/2946>

García, H. (2021). *Modernización del estado y desempeño laboral en la Unidad de Estadística e Informática del Hospital General de Jaén*. Jaén: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/73051>

Glennon, R., Hodgkinson, I., Knowles, J., Radnor, Z., & Bateman, N. (2018). Public Sector 'Modernisation': Examining the Impact of a Change Agenda on Local Government Employees in England. *Australian Journal of Public Administration*, 77(2), 203-221. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12294>

Goicochea, C. (2021). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo, Trujillo 2021*. Trujillo: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/70897>

Gobierno del Perú (2020) Desarrollo Estado Servicio Personas Implementación Gestión Administración Procesos Sistemas Acciones Descentralización Implementación Eficiencia Ética <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACION-DE-LA-GESTION.pdf>

Guga, E. (2018). Local government modernization in Albania: Historical background and the territorial reform 2015-2020. *International Journal of Public Sector*

Management, 31(4), 466-506. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2017-0018>

Iraheta Corrales, V. (2016) *Elementos para una discusión sobre gestión por procesos en la administración pública recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>*

Garimella, K. , Lees, M,& Bruce, W.. (2014). Sistema de Administración de clientes desarrollado con Business Process Management (BPM). Noviembre, 11,2017,de Universidad de Belgrano - Facultad de Ingeniería y Tecnología Informática Sitio web: <https://scholar.google.com.pe/scholar?um=1&ie=UTF-8&lr&cites=17269396327840068833>

Hammerschmid, G., Van, S., Andrews, R., & Sayed, A. (2019). New Public Management reforms in Europe and their effects: findings from a 20-country top executive survey. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 399-418. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177%2F0020852317751632>

Hassan, M., Azmat, U., Hussain, I., & Mustafa, S. (2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: A case from private universities of Karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review*. <https://platform.almanhal.com/Files/Articles/142855>

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Ciencias y Letras.

Hugo, S. (2019). *La inteligencia emocional y la autoestima de estudiantes del quinto grado de educación secundaria de la Institución Educativa 7035 Leoncio Prado San Juan de Miraflores Lima*. Lima: Concytec.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30068/Salcedo_GHL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

International Standardization Organization. (15 de Setiembre de 2015). Norma Internacional ISO 9001:2015. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/>

Kofi, A. (2021). Leadership and Human Capital Management in New Public Management. *New Public Management in Africa*, 105-131. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-77181-2_5

LEY N° 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. (P. d. Ministros, Ed.) Lima: El Peruano. Presidencia del Consejo de Ministros. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferecia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf

Luiz, P. (2019). Trends in Public Administration after Hegemony of the New Public Management. *Revista Do Serviço Público*, 70(2), 195-218. <https://doi.org/https://doi.org/10.21874/rsp.v70i2.3212>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Mahmoud, M., & Othman, R. (2021). New Public Management in the Developing Countries: Effects and Implications on Human Resource Management. *Journal of Governance and Integrity*, 4(2), 73-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.15282/jgi.4.2.2021.5573>

Mauro, S., Cinquini, L., & Pianezzi. (2021). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *The British Accounting Review*, 5(6).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>

Marrero, R., Olivera, A., Garza, R., & González, C. (2014). Diagnostic model for design and process improvement applied in the optical articles business. *Ingeniería Industrial*, XXXVI(N° 1), 29-38. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii04115.pdf>

Mestanza, E. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape – Chiclayo. *Concytec*, 1-65. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68599>

Medina, A., Hernandez, A., Nogueira, D., & Comas, R. (2019). Procedure for process management: Methods and support tools. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 328-342.

Montejo, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral* (Vol. 17). Argentina. <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>

Orellana, E. (2021). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en un Gobierno Regional en tiempos de pandemia Perú, 2021*. Piura: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66836>

Pastor, R. (2019). Población y muestra. *Pueblo ocninente*, 30(1). <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>

Política Nacional De Modernización De La Gestión Pública Al 2021 (2017)
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Publishing, E, Kraay, D, Paper, Working, Daoud, A (2016) Calidad de la administración pública
https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_es.pdf

PCM. (2011). Metodología de la simplificación administrativa. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gestión Pública:
<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>

Phoccohuanca, J., Rosales, T., Yépez, L., Flores, W., & Arevalo, J. (2020). Gobernanza y clima organizacional en la Modernización del Estado. *Revista inclusiones - Humanidades y ciencias sociales*, 6.
<http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1200>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *DS N°004-2013-PCM – POLÍTICA Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: El Peruano.
<https://doi.org/https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo N° 123-2018-PCM - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: El Peruano.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo N° 123-2018-PCM - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Recuperado de http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, Retailing 12-40. 62

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública*. Lima: Publicaciones de la Presidencia del Consejo de Ministros. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Ramos, C., Milanesi, A., & Ibarra, D. (2021). *Public Administration in Uruguay: Modernization in Slow Motion*. Uruguay: The Emerald Handbook of Public Administration in Latin America, Emerald Publishing Limited, Bingley. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/978-1-83982-676-420201010>

Rohvein, C., Jaureguiberry, M., Urrutia, S., Roark, G., Chiondi, F., & Paravie, D. (2019). Maturity model as foundations of a SME process management diagnosis. *Revista Ingeniería Industrial* - Año 18, 5-26. doi:<https://doi.org/10.22320/S07179103/2019.01>

Rodríguez, C.. (Enero, 2015). Qué es Business Process Management (BPM).. Enero,10,2018, de Escuela Colombiana de Ingeniería Sitio web: https://www.researchgate.net/publication/314101230_Que_es_Business_Process_Management_BPM_Definiciones_y_conceptos_httpwwwescuelaingedu_corevistahtm

Salazar, A (2019) La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales recuperado de file:///C:/Users/Carlos/Downloads/Dialnet-LaIncidenciaDeLaGestionPorProcesosEnLosOrganismosG-7468013%20(1).pdf

Sabater, C. D., & Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.5209/cuts.58635>

Secretaría de Gestión Pública. (2019). ¿Qué es la modernización del estado? *Publicaciones de la Secretaría de Gestión Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>

SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL PERÚ. (2017) S/F. Simplificación administrativa. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Tanja, R. (2018). The manifold meanings of 'post-New Public Management' – a systematic literature review. *Internacional Review of administrative Science*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0020852318759736>

- Valdez, H. (2018). *Modernización De La Gestión Pública Y Desempeño Laboral En El Gobierno Regional Huánuco-2018*. Huánuco: Universidad César Vallejo. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3225921>
- Valenzuela, E., & Gil, J. (2019). Gobierno abierto para la modernización del Estado. *Nósis. Revista de ciencias sociales*, 28(56). <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.1>
- Vargas, M., Fernández, L., Quiróz, J., & Caho, A. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Pakamuros*, 8(4), 105-115. <https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Wang, C., & Chen, H. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>
- Zhang, X. (2022). The Need and Path of Governance Modernization. *The Industrial Processes of Large Economies*, 101-112. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-16-8634-4_8

ANEXOS

Tabla 1 : Matriz de operacionalización

VARIABLES	DESCRIPCION	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
VARIABLE INDEPENDIENTE X.GESTIÓN POR PROCESOS	<p>Es una gestión al servicio del ciudadano que deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles, añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (PNMGP, 2013).</p>	<p>La variable de gestión por procesos se encuentra conformada por 3 dimensiones y unacantidad de 15 ítems para su análisis</p>	Enfoque al servicio del Administrado	<ul style="list-style-type: none"> - Atención ágil y asertiva a las necesidades del administrado - Eliminación de costos innecesarios para la sociedad - Reducción de tiempos - Trámites más rápidos y menos burocráticos - Plataformas virtuales y presenciales para la obtención de un bien. 	Escala Ordinal	-
			Servicio civil meritocrático			
			Participación del servidor Publico			
VARIABLE DEPENDIENTE Y. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	<p>La simplificación administrativa, deberá mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública, con el objetivo de la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. (PNMGP, 2013).</p>	<p>La simplificación administrativa se encuentra conformado por las dimensiones de capacidad cognitiva y capacidad psicomotora</p>	Capacidad cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> - Simplificación de actividades - Conocimientos técnicos - Disposición de experiencia - Capacitación - Uso de habilidades 	Escala Ordinal	Cuestionario
			Capacidad de rapidez en atención			

Anexo 1.

GESTIÓN POR PROCESOS

Esta variable no utilizara ningún instrumento para la recolección de datos debido a que es de naturaleza independiente.

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Cuestionario:

La finalidad del presente cuestionario es conocer su opinión respecto a desempeño laboral de los colaboradores de un gobierno local de la región Lambayeque. Dicha información que brinde será totalmente anónima y solo se usará para fines académicos, por ello, se le solicita que lea los ítems y responda con sinceridad de acuerdo a sus experiencias.

ESCALA		
1	2	3
Siempre	A veces	Nunca

Anexo 2.

Tabla 2 : Instrumentos de recolección de datos

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		1	2	3
	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD COGNITIVA	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1	Los servidores públicos poseen de conocimientos técnicos y competencias para el cargo y función que desempeña.			
2	Los servidores públicos presentan gran capacidad de Solución de problemas.			
3	Los servidores Públicos están constantemente capacitados en la función que realizan.			
4	Los servidores Públicos emplean alguna metodología para la simplificación administrativa			
5	Los servidores Públicos cuentan con amplia experiencia en los puestos asignados.			
6	Actualmente están acreditados con alguna capacitación.			
7	La entidad con frecuencia realiza capacitaciones al personal de acuerdo a sus funciones.			
8	La entidad impulsa el uso de las habilidades de los Servidores para el desarrollo de sus funciones.			
9	Los servidores reciben estímulos y motivación para mejorar su desempeño laboral.			
10	Los servidores emplean adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de funciones.			
11	Cuentan con equipos, infraestructura y recursos necesarios que permita el cumplimiento de las actividades.			
12	La entidad realiza algún convenio con entidades para la especialización de los servidores de acuerdo a sus funciones asignadas.			
13	Los servidores logran el cumplimiento de la jornada diaria al terminar sus labores.			
14	Se realiza algún seguimiento para verificar el cumplimiento de objetivos y metas.			
15	Cada cuanto tiempo se realiza el seguimiento al colaborados a fin de fortalecer sus capacidades.			
16	La entidad motiva al servidor con alguna recompensa el buen desempeño laboral y cumplimiento de objetivos.			
17	Se toma acciones y se platea mejora ante el retraso de documentación y no cumplimiento de objetivos.			
18	La entidad realiza actividades de capacitación para dar cumplimiento a los tiempos estimados.			

Anexo 3.

En el análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se obtuvieron las siguientes puntuaciones en el alfa de Cronbach. Alfa de Cronbach – Simplificación administrativa

Tabla 3: Análisis de confiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Simplificación administrativa	,965	18

Anexo 4. Validaciones de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local_Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

simplificación administrativa

3. TESISISTA:

Br. Carlos Alonso Vásquez Vásquez

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 03 de junio de 2021



Luis Arturo Montenegro Camacho
ING. ORGANIZACION
NO. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
CÉSAR VALLEJO

Firma/ DNI. 16641200
Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho
EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local Lambayeque*

VARIABLE	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN	Simplificación de actividades	Los servidores públicos poseen de conocimientos técnicos y competencias para el cargo y función que desempeña.	X		X		X		X		
		Los servidores públicos presentan gran capacidad de solución de problemas.	X		X		X		X		
	Conocimientos técnicos	Los servidores Públicos están constantemente capacitados en la función que realizan.	X		X		X		X		
		Los servidores Públicos emplean alguna metodología para la simplificación administrativa	X		X		X		X		
	Disposición de experiencia	Los servidores Públicos cuentan con amplia experiencia en los puestos asignados.	X		X		X		X		
		Actualmente están acreditados con alguna capacitación.	X		X		X		X		
	Capacitación	La entidad con frecuencia realiza capacitaciones al personal de acuerdo a sus funciones.	X		X		X		X		
		Los entidad impulsa el uso de las habilidades de los servidores para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
	Uso de habilidades	Los servidores reciben estímulos y motivación para mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		X		
		Los servidores emplean adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de funciones.	X		X		X		X		
Capacidad de rapidez de atención	Uso de recursos	Cuentan con equipos, infraestructura y recursos necesarios que permita el cumplimiento de las actividades	X		X		X		X		
		La entidad realiza algún convenio con entidades para la especialización de los servidores de acuerdo a sus funciones asignadas.	X		X		X		X		
	Especialización	Los servidores logran el cumplimiento de la jornada diaria al terminar sus labores.	X		X		X		X		

		Se realiza algún seguimiento para verificar el cumplimiento de objetivos y metas.	X		X		X		X		
Cumplimiento de objetivos y metas		Cada cuanto tiempo se realiza el seguimiento al colaborados a fin de fortalecer sus capacidades.	X		X		X		X		
		La entidad motiva al servidor con alguna recompensa el buen desempeño laboral y cumplimiento de objetivos.	X		X		X		X		
Nivel de productividad		Se toma acciones y se platea mejora ante el retraso de documentación y no cumplimiento de objetivos.	X		X		X		X		
		La entidad realiza actividades de capacitación para dar cumplimiento a los tiempos estimados.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Gamacho*

Firma del experto :

DNI. 16641200



Luis Arturo Montenegro Gamacho
 LIC. ESTADÍSTICA
 MC. INVESTIGACIÓN
 DR. EDUCACIÓN
 COESPE 262

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local_Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

simplificación administrativa

3. TESISTA:

Br. Carlos Alonso Vásquez Vásquez

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 03 de junio de 2021

Firma/DNI16672474
EXPERTO
Dr. Luis Montenegro Gamacho

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local Lambayeque

VARIABLE	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN	Simplificación de actividades	Los servidores públicos poseen de conocimientos técnicos y competencias para el cargo y función que desempeña.	X		X		X		X		
		Los servidores públicos presentan gran capacidad de solución de problemas.	X		X		X		X		
	Conocimientos técnicos	Los servidores Públicos están constantemente capacitados en la función que realizan.	X		X		X		X		
		Los servidores Públicos emplean alguna metodología para la simplificación administrativa	X		X		X		X		
	Disposición de experiencia	Los servidores Públicos cuentan con amplia experiencia en los puestos asignados.	X		X		X		X		
		Actualmente están acreditados con alguna capacitación.	X		X		X		X		
	Capacitación	La entidad con frecuencia realiza capacitaciones al personal de acuerdo a sus funciones.	X		X		X		X		
		Los entidad impulsa el uso de las habilidades de los servidores para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
	Uso de habilidades	Los servidores reciben estímulos y motivación para mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		X		
		Los servidores emplean adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de funciones.	X		X		X		X		
Capacidad de rapidez de atención	Uso de recursos	Cuentan con equipos, infraestructura y recursos necesarios que permita el cumplimiento de las actividades	X		X		X		X		
		La entidad realiza algún convenio con entidades para la especialización de los servidores de acuerdo a sus funciones asignadas.	X		X		X		X		
	Especialización	Los servidores logran el cumplimiento de la jornada diaria al terminar sus labores.	X		X		X		X		

		Se realiza algún seguimiento para verificar el cumplimiento de objetivos y metas.	X		X		X		X		
Cumplimiento de objetivos y metas		Cada cuanto tiempo se realiza el seguimiento al colaborados a fin de fortalecer sus capacidades.	X		X		X		X		
		La entidad motiva al servidor con alguna recompensa el buen desempeño laboral y cumplimiento de objetivos.	X		X		X		X		
Nivel de productividad		Se toma acciones y se plantea mejora ante el retraso de documentación y no cumplimiento de objetivos.	X		X		X		X		
		La entidad realiza actividades de capacitación para dar cumplimiento a los tiempos estimados.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Montenegro Camacho*

DNI. 16672474

Firma del experto :



Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local_Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

simplificación administrativa

3. TESISISTA:

Br. Carlos Alonso Vásquez Vásquez

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 03 de junio de 2021



Richard Juan Alvarado Gómez
ABOGADO
Reg. ICAL N° 7513

Firma/DNI: 46375131

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	DIMENSIÓN	Simplificación de actividades	Los servidores públicos poseen de conocimientos técnicos y competencias para el cargo y función que desempeña.	X		X		X		X			
			Los servidores públicos presentan gran capacidad de solución de problemas.	X		X		X		X			
		Conocimientos técnicos	Los servidores Públicos están constantemente capacitados en la función que realizan.	X		X		X		X			
			Los servidores Públicos emplean alguna metodología para la simplificación administrativa	X		X		X		X			
		Disposición de experiencia	Los servidores Públicos cuentan con amplia experiencia en los puestos asignados.	X		X		X		X			
			Actualmente están acreditados con alguna capacitación.	X		X		X		X			
		Capacitación	La entidad con frecuencia realiza capacitaciones al personal de acuerdo a sus funciones	X		X		X		X			
			Los entidad impulsa el uso de las habilidades de los servidores para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X			
		Uso de habilidades	Los servidores reciben estímulos y motivación para mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		X			
			Los servidores emplean adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de funciones.	X		X		X		X			
		Capacidad de rapidez de atención	Uso de recursos	Cuentan con equipos, infraestructura y recursos necesarios que permita el cumplimiento de las actividades	X		X		X		X		
				La entidad realiza algún convenio con entidades para la especialización de los servidores de acuerdo a sus funciones asignadas.	X		X		X		X		
Especialización	Los servidores logran el cumplimiento de la jornada diaria al terminar sus labores.		X		X		X		X				

		Se realiza algún seguimiento para verificar el cumplimiento de objetivos y metas.	X		X		X		X		
Cumplimiento de objetivos y metas		Cada cuanto tiempo se realiza el seguimiento al colaborados a fin de fortalecer sus capacidades.	X		X		X		X		
		La entidad motiva al servidor con alguna recompensa el buen desempeño laboral y cumplimiento de objetivos.	X		X		X		X		
Nivel de productividad		Se toma acciones y se platea mejora ante el retraso de documentación y no cumplimiento de objetivos.	X		X		X		X		
		La entidad realiza actividades de capacitación para dar cumplimiento a los tiempos estimados.	X		X		X		X		

Nombre del Experto
Grado
Firma del experto

: Richard Iván Montenegro Gálvez
: Maestro en Gestión Pública
:



Richard Iván Montenegro Gálvez
ABOGADO
Reg. ICAL. N° 7513

DNI.

: 46375131

EXPERTO EVALUADOR

Anexo 5. Desarrollo de la propuesta

Etapa I:

PROCESO OPERATIVO O MISIONAL

PO01 - Gestión de Desarrollo Urbano y Supervisión

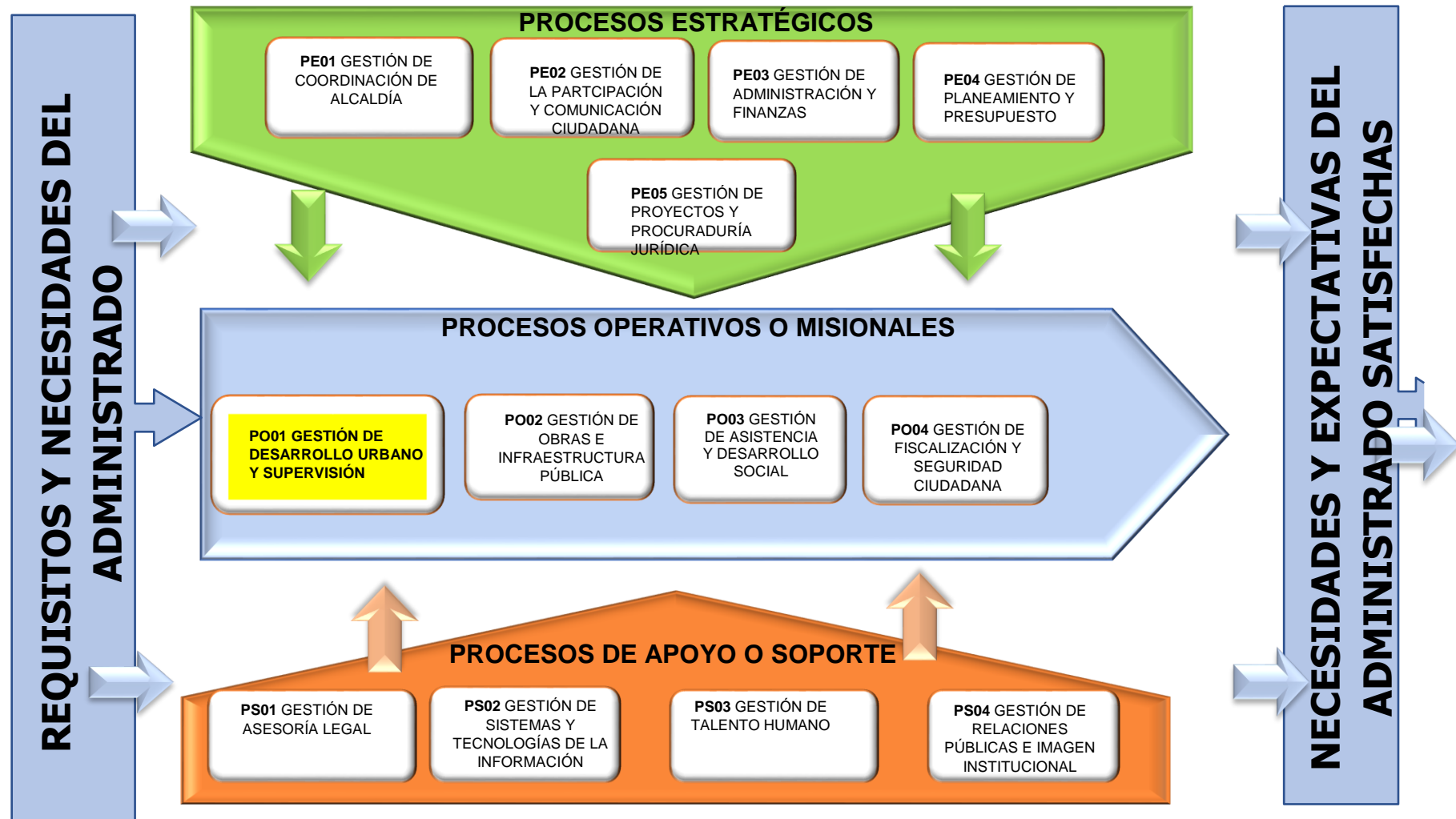
Proceso misional responsable y encargado de planificar, gerenciar, ejecutar y supervisar las acciones en materia de edificaciones, habilitaciones urbanas, regulos procedimientos urbanos - catastrales; orienta la ocupación de los asentamientos humanos; supervisando la calidad arquitectónica y urbana de las obras privadas que se ejecutan; cautelando sus áreas de expansión urbana, espacios públicos y mobiliario urbano. Asimismo, promueve regula y controla la actividad de los diferentes sectores económicos de la ciudad, Dirigiendo y supervisando a través de sus departamentos técnicos la ejecución de sus edificaciones, habilitaciones urbanas y procedimientos administrativos urbanos - catastrales en cumplimiento con sus licencias aprobadas.

Tabla 4 : Procesos de la entidad – Nivel 0

INVENTARIO DE PROCESOS			
N°	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 0	CATEGORÍA
01	PE01	Gestión de Coordinación de Alcaldía	ESTRATÉGICO
02	PE02	Gestión de La Participación y Comunicación Ciudadana	
03	PE03	Gestión de Administración y Finanzas	
04	PE04	Gestión de Planeamiento y Presupuesto	
05	PE05	Gestión de Proyectos y Procuraduría Jurídica	
06	PO01	GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO Y SUPERVISIÓN	OPERATIVOS
07	PO02	Gestión de Obras e Infraestructura Pública	
08	PO03	Gestión de Asistencia y Desarrollo Social	
09	PO04	Gestión de Fiscalización y Seguridad Ciudadana	
10	PS01	Gestión de Asesoría Legal	SOPORTE
11	PS02	Gestión de Sistemas Y Tecnologías de la Información	
12	PS03	Gestión de Talento Humano	
13	PS04	Gestión de Relaciones Públicas e Imagen Institucional	

MAPADE PROCESOS DE NIVEL 0

Mapa de Procesos de un gobierno local de la región Lambayeque en su Nivel 0.



El esquema del mapa de procesos propuesto se puede leer y entender de la siguiente manera:

La primera columna (de izq. a der.) esquematiza las necesidades de los administrados o clientes que solicitan el bien o servicio, estas necesidades ingresan al sistema al igual que los insumos y están representados por las primeras flechas entrantes a la caja central de procesos institucionales.

La caja central de procesos institucionales representa todos los procesos que resuelve y presta un gobierno local de la región de Lambayeque en este sentido los procesos estratégicos se ubican en el extremo superior de la caja, las flechas que se dirigen desde los procesos estratégicos hacia los procesos misionales simbolizan los lineamientos, normas y directrices que serán implementados y aplicados en estos; Asimismo los procesos de soporte se ubican en la base de la caja donde la flecha representa el apoyo que estos brindan para lograr los resultados y objetivos esperados.

Además, observamos flechas saliendo de la “caja central de procesos institucionales” que representa la llegada del producto o servicio al administrado y finalmente la columna donde se aprecia al administrado con sus necesidades satisfechas al recibir el producto o servicio de la entidad. (“RS_033_2017_DP_SG_917 .pdf,” n.d.)

Etapa II:

Una vez realizado nuestro mapa de Procesos de Nivel 0 y llegando hasta un primer nivel 1, que permitirá una visión integrada de los procesos y procedimientos que un gobierno local necesita para cumplir con sus responsabilidades ante el beneficiario final que en este caso sería el ADMINISTRADO.

Para esta propuesta se llegará hasta este punto a nivel de Macroproceso y procesos de Nivel 1 para poder identificar también donde se encuentra comprendida nuestra unidad orgánica de estudio y proponer el diseño, diagnóstico y mejora de un procedimiento, además para ello y para poder medir el impacto positivo.

De lo anteriormente mencionado, en adelante partiremos del **PO01** - Gestión de Desarrollo Urbano y Supervisión realizando su FICHA TECNICA propuesta por la metodología de la G x P llegando hasta su nivel más bajo en donde se realizará la propuesta de mejora.

Tabla 5: Procesos de la entidad hasta el nivel 1

Nº / CODIGO	PROCESO DE NIVEL 0	Nº / CODIGO	PROCESO DE NIVEL 1
PE01	PROCESOS ESTRATEGICOS	PE01.1	–
PO01	GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO Y SUPERVISION	PO01.1	CONTROL URBANO Y FISCALIZACIÓN
PS01	PROCESOS DESOPORTE	PS01.1	–

Tabla 6 : Procesos de la entidad hasta el nivel 2

INVENTARIO DE PROCESOS – NIVEL 2				
Nº / CODIGO	PROCESO DE NIVEL 0	Nº / CODIGO	PROCESO DE NIVEL 1	PROCESO DE NIVEL 2
PE01	PROCESOS ESTRATEGICOS	PE01.1	–	–
PO01	GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO Y SUPERVISION	PO01.1	CONTROL URBANO Y FISCALIZACIÓN	OTORGAMIENTO DE LICENCIAS
PS01	PROCESOS DE SOPORTE	PS01.1	–	–

Asimismo, una vez ubicado nuestra área de estudio dentro del mapa de procesos a nivel de gestión por procesos y determinando si es un proceso operativo, estratégico o de soporte se plantea la siguiente tabla a un nivel de procedimiento con el inventario de los procedimientos que administra el área de desarrollo urbano, para luego de todos los procedimientos encontrados plantear la mejora de un procedimiento en la que se realice un recorrido o mapeo con las actividades que cada actor o servidor público realiza desde que se recibe la solicitud por mesade partes presentada por el administrado en el área de desarrollo urbano hasta la salida del bien o servicio que es la entrega del documento o licencia .

Tabla 7: Tabla N Procesos de la entidad hasta el nivel N

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS		
Nº / CODIGO	PROCESO DE NIVEL 2	PROCEDIMIENTOS
PO01.1	OTORGAMIENTO DE LICENCIAS	1.Otorgamiento de licencias de edificación Modalidad A
		2.Otorgamiento de licencias de edificación Modalidad B
		3.Otorgamiento de licencias de edificación Modalidad C
		4.Otorgamiento de licencias de edificación Modalidad D
		5.Otorgamiento de licencia de demolición Modalidad A
		6.Otorgamiento de licencia de demolición Modalidad B
		7.Otorgamiento de licencia de demolición Modalidad C
		8.Otorgamiento de licencia de demolición Modalidad D
		9.Otorgamiento de licencia para modificación de proyectos Modalidad A
		10.Otorgamiento de licencia para modificación de proyectos Modalidad B
		11.Otorgamiento de licencia para modificación de proyectos Modalidad C
		12.Otorgamiento de licencia para modificación de proyectos Modalidad D
		13.Pre-Declaratoria De Edificación (para todas las Modalidades: A, B, C y D)
		14.Conformidad de Obra y Declaratoria De Edificación Sin Variaciones (Para Todas Las Modalidades: A, B, C Y D)
		15. Conformidad De Obra Y Declaratoria De Edificación Con Variaciones
		16. Declaración Municipal De Edificación Terminada
		17.Anteproyecto En Consulta Modalidad (A,B,C,D)
18.Licencia De Edificación En Vías De Regularización		
19. Revalidación De Licencia De Edificación O De Habilitación Urbana		
Prórroga De La Licencia De Edificación O De Habilitación Urbana		
Certificado De Habitabilidad		

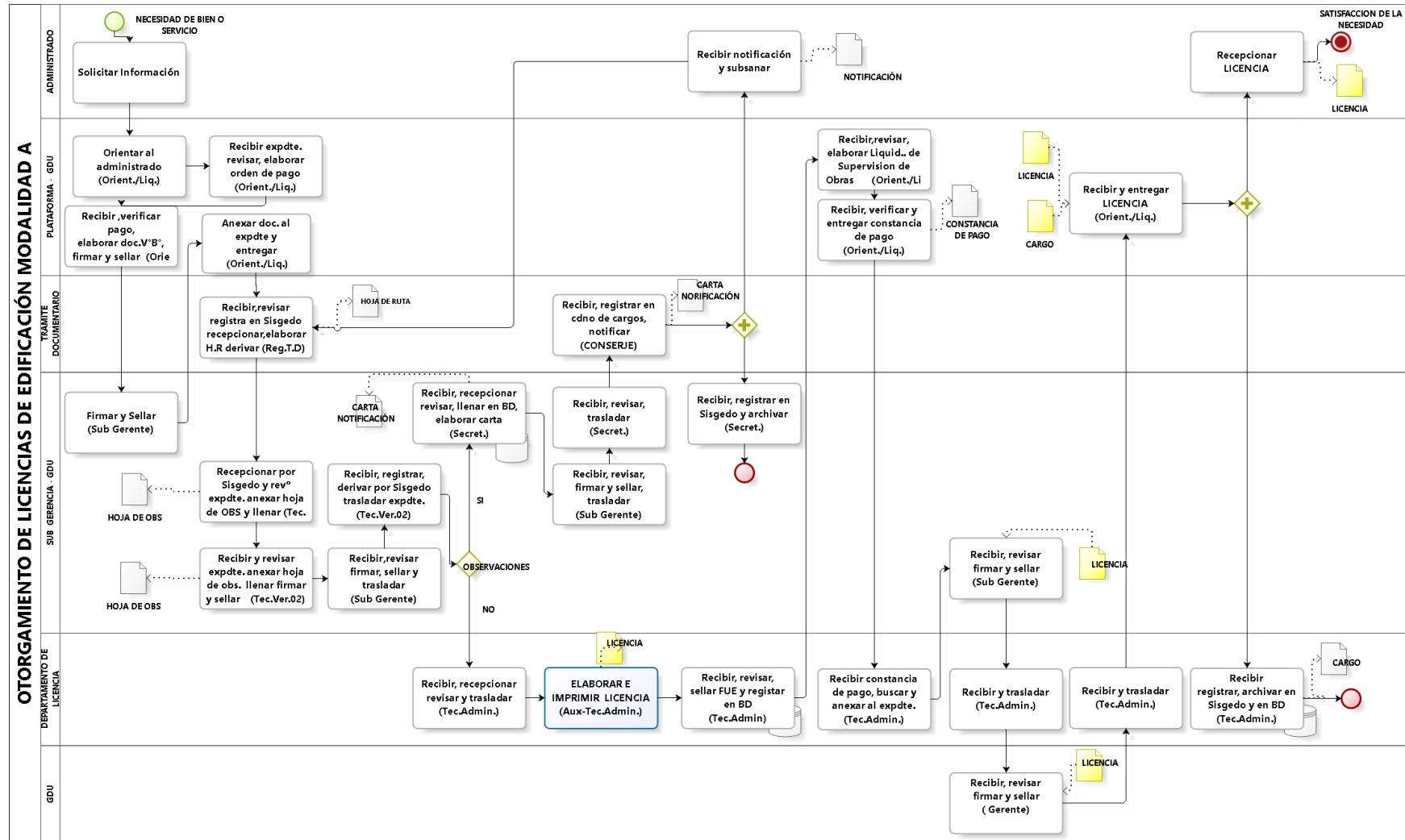
De la tabla anterior que habiendo identificado los procedimientos del área de desarrollo urbano se tomará uno como muestra para poder realizar su mapeo y asimismo plantear la propuesta de mejora.

En este punto para poder Simplificar y mejorar los procesos del área urbana de un gobierno local se va a utilizar la tabla ASME-VM que es una herramienta propia de la Metodología de la Simplificación administrativa y determinación de tiempos y costos que es parte también de la Gestión por Procesos; esto permitirá hacer un correcto mapeo de los pasos, tiempo, recurso humano y recursos materiales que se emplea para llevar a cabo la realización del procedimiento.

La tabla ASME- VM herramienta que permite registrar ordenada y secuencialmente las actividades que se han encontrado a lo largo del "recorrido físico" y que conforman el "procedimiento administrativo". También permite registrar características de cada una de estas actividades: áreas, tiempo, recursos y calificación del tipo de actividad. (Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gestión Pública, n.d.)

Habiendo realizado la encuesta en el área de desarrollo urbano y con las deficiencias encontradas en una muestra de 80 servidores de que solo 4 servidores públicos cumplen con las dimensiones para dar cumplimiento a una correcta simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local de Lambayeque representando solo al 6% de los servidores que destacarían en un nivel alto y estaría acorde a los objetivos, se realizó el mapeo y la propuesta de solo un procedimiento para determinar en tiempos cual sería el impacto positivo si el personal estaría totalmente capacitado con los lineamientos de la simplificación administrativa y gestión por procesos.

Figura 6: Propuesta de mejora del proceso en bizagimodeler 3.1.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COTRINA CABRERA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos para la simplificación administrativa en el área de desarrollo urbano de un gobierno local_Lambayeque", cuyo autor es VASQUEZ VASQUEZ CARLOS ALONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 23 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COTRINA CABRERA MARIA ELENA DNI: 16702840 ORCID: 0000-0003-0289-1786	Firmado electrónicamente por: CCABRERAME el 15- 08-2022 15:27:59

Código documento Trilce: TRI - 0363900