



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Simplificación de trámites y carga laboral de servidores  
públicos en una institución en Quito, 2023**

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

**AUTOR:**

Merino Viteri, Fernando Javier ([orcid.org/0000-0003-2620-9315](https://orcid.org/0000-0003-2620-9315))

**ASESORES:**

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando ([orcid.org/0000-0001-9912-1299](https://orcid.org/0000-0001-9912-1299))

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mi amada esposa, por creer en mí y sacrificar tanto o más que yo para lograr este objetivo, por su paciencia, su comprensión y su constante demostración de un amor desprendido, motivándome cada día para luchar por ser mejor. A quienes me inyectan constantemente esa dosis de cariño: Nicoll, Fiorella, Juan Fernando y Arely, mis amados hijos; y, a mi uvita Samuel Stefano, mi nieto que con su ternura me da el aliento para dejarle un ejemplo de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Gran Arquitecto del Universo, por su infinito amor y por brindarme la luz en este sendero académico. A mi San Judas Tadeo, intercesor permanente para suplicar por mis múltiples necesidades. A mi madre por su amor y su apoyo incondicional. A mis suegros en especial a Marianita Vera por abrirme el sendero con su ejemplo. A mis hermanas que sienten con gran alegría mis logros como suyos propios. A mis familiares y amigos por creer en mí y apoyarme con su granito de arena. A la hermana república de Perú y a la Universidad César Vallejo por abrirme sus puertas. A los docentes de la Maestría en Gestión Pública que me acompañaron y me brindaron sus conocimientos. Al Dr. Luis Alarcón Llontop por su guía, apoyo y rigor académico a la hora de asesorarme, desafiándome cada día a realizar un trabajo con excelencia. A mis compañeros/as por su confianza y solidaridad constante. Al equipo humano de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador por su apoyo; y, finalmente a todos aquellos que con sus consejos me llevaron a desafiar mis límites académicos, T.:A.:F.:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y CARGA LABORAL DE SERVIDORES PÚBLICOS EN UNA INSTITUCIÓN EN QUITO, 2023", cuyo autor es MERINO VITERI FERNANDO JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

PIURA, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 04- 01-2024 17:21:05

Código documento Trilce: TRI - 0719756





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MERINO VITERI FERNANDO JAVIER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y CARGA LABORAL DE SERVIDORES PÚBLICOS EN UNA INSTITUCIÓN EN QUITO, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FERNANDO JAVIER MERINO VITERI <b>PASAPORTE:</b> 0915369177 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2620-9315	Firmado electrónicamente por: FMERINOV el 04-01- 2024 22:24:27

Código documento Trilce: TRI - 0719757

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	24
V. RECOMENDACIONES.....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población MIES Planta Central Quito</i> .....	9
Tabla 2 <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i> .....	14
Tabla 3 <i>Correlación de variables simplificación de trámites y carga laboral</i> .....	15
Tabla 4 <i>Correlación entre Incorporación de TICs y carga laboral</i> .....	16
Tabla 5 <i>Correlación entre calidad del servicio y carga laboral</i> .....	17
Tabla 6 <i>Correlación entre reducción de costos y carga laboral</i> .....	18
Tabla 7 <i>Correlación entre erradicación de procesos y carga laboral</i> .....	19

## RESUMEN

Este estudio pretendió determinar la correlación entre las variables simplificación de trámites y carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023. Esta investigación es básica, fundamentada en el paradigma positivista y metodología cuantitativa, nivel descriptivo, no experimental y de tipo correlacional simple. Se utilizó la técnica de la encuesta utilizando el instrumento cuestionario de los autores Frías (2021) para simplificación de trámites; y, para la variable carga laboral el de Juárez (2022), aplicándolos a una muestra de 270 servidores de una institución en Quito-Ecuador. La variable simplificación de trámites se dimensionó en: incorporación de tecnologías de información, calidad del servicio, reducción de costos y erradicación de procesos, partiendo de la hipótesis de que la simplificación de trámites se relaciona de manera negativa y muy alta con la carga laboral. Concluyendo que, si existe correlación negativa entre las variables, aunque muy baja, esto se da porque la institución en donde se aplicó la muestra ya lleva dos años consecutivos aplicando estrategias de simplificación de trámites. Se recomienda realizar más estudios aplicados en instituciones donde los índices de carga laboral sean altos y que su mayor actividad sustantiva sea la atención de trámites ciudadanos.

**Palabras clave:** Simplificación de trámites, carga laboral, procesos.

## **ABSTRACT**

This study aimed to determine the correlation between the variables simplification of procedures and workload of public servants in an institution in Quito, 2023. This is a basic research, based on the positivist paradigm and quantitative methodology, descriptive, non-experimental and simple correlational type. The survey technique was used using the questionnaire instrument of the authors Frías (2021) for the simplification of procedures; and for the workload variable, that of Juárez (2022), applying them to a sample of 270 employees of an institution in Quito-Ecuador. The simplification of procedures variable was measured in terms of: incorporation of information technologies, quality of service, cost reduction and eradication of processes, based on the hypothesis that the simplification of procedures is negatively and highly correlated with the workload. The conclusion is that there is a negative correlation between the variables, although very low, because the institution where the sample was applied has already been applying simplification strategies for two consecutive years. It is recommended that more studies be carried out in institutions where the workload indexes are high and where the main substantive activity is the handling of citizen procedures.

**Keywords:** Simplification of procedures, workload, processes.

## I. INTRODUCCIÓN

Cuando Rumanía se integró a la Unión Europea, tomó la decisión de adaptar su sistema institucional a los procesos europeos con el fin de mejorar al homologarse a la mejora permanente para ofrecer servicios de calidad para sus ciudadanos. Desde luego que fue un desafío, para nada sencillo, fue reestructurar sus procesos a un punto de simplificación y adaptarse a la mejora continua (Bubatu, 2018).

En el Ecuador, la Carta Magna en su artículo 33, en síntesis nos indica que el trabajo es un derecho y un deber social que conlleva a la realización personal a través del respeto a la dignidad del trabajador y en consecuencia base de su economía, pero a la vez garantizando un ambiente propicio para desenvolverse dentro de sus competencias y capacidades, esto implica entonces que es un tema de calidad del trabajo y no de cantidad, surge la pregunta: ¿los servidores públicos están desarrollando sus actividades de manera óptima y acorde a la carga laboral que suponga calidad en los servicios?

Para Ceballos et al. (2015) el exceso de trabajo incide en el desempeño laboral de las y los servidores; el impacto puede ser física y/o mental conllevando a mermar la calidad de los servicios institucionales que se brinda a la ciudadanía. Por ello afirman que existen demasiados parámetros como la memoria, atención, nivel educativo, autoeficacia o la misma presión (p. 316).

El servidor público al ser quien debe poseer una capacidad operativa y/o administrativa para ejecutar de forma acertada las atribuciones y responsabilidades propias de un cargo público en beneficio de la ciudadanía, debidamente anclado a los objetivos institucionales, tiene sobre sus hombros grandes responsabilidades inclusive sujeto a mediciones y regulaciones, lo que involucra un mayor grado de concentración y dedicación. Algo más sencillo nos dice Parra (2005) quién define al servidor público, como aquella persona natural que brinda sus servicios a instituciones del Estado, para recibir su respectiva remuneración (p.6).

En el Ecuador el sector público se ha visto disminuido en su volumen de servidores debido a la política de austeridad denominada: “Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público”, que se implementaron mediante

Decreto Ejecutivo No. 135 de 01 de septiembre de 2017, suscrito por el entonces Presidente de la República del Ecuador, Lcdo. Lenin Moreno Garcés, debidamente publicado en Registro Oficial Nro. 76 de 11 de septiembre de 2017 y que entre otras acciones, redujo incentivos de eficiencia y hasta el número de servidores en una institución pública, esto ha generado una sobrecarga en las tareas que los servidores públicos realizan inclusive en algunos casos superando sus competencias específicas y propias de su grupo ocupacional; lo alarmante de esta problemática es el impacto en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos sobre todo a aquellos en situación de vulnerabilidad, y por otra parte, las afectaciones que puedan sufrir los servidores públicos debido a una excesiva carga laboral, como menciona Rodríguez (2019) afirmando en su trabajo que la sobrecarga laboral se da cuando se asigna una cantidad mayor de trabajo que la habitual en relación al tiempo y/o capacidades de respuesta, al acumularse las actividades a las que están sometidos los empleados, se genera por defecto sensaciones de fatiga y estrés, lo que afecta directamente al desempeño laboral.

Por otra parte se observa una variable que indirectamente puede reducir actividades de los servidores públicos como son la eliminación de ciertos trámites, digitalización de formularios, optimización de procesos, entre otras; esta es una política pública denominada “Simplificación de trámites” que se ampara en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, sin embargo su enfoque está destinado a brindar facilidades a los usuarios de los servicios públicos, mejorando la interacción entre ciudadano y Estado garantizando eficiencia, transparencia y calidad así como reducción en los costos si hubieren. Si se ampliara el enfoque de esta política casa adentro y no solo como un cumplimiento institucional, sino como una estrategia interna ¿podría la simplificación de trámites reducir la carga laboral?

Menciona Huerta (2018) que los inicios de la simplificación de trámites se dieron en la Unión Europea en la década de los 60's, esta información se basa en la investigación realizada por Mandelkern (2000) con relación a los trámites y su falta de concordancia con las legislaciones de los países miembros.

La justificación teórica se sustenta en la falta de estudios que correlacionen a las variables simplificación de trámites y carga laboral, sin lugar a duda por el objetivo origen que tiene la simplificación de trámites teniendo un enfoque de

beneficio hacia el usuario externo. Cabe indicar que no se encontró evidencia científica que correlacione las variables mencionadas. Es conveniente pues permitirá, si las variables se correlacionan, establecer estrategias y políticas internas institucionales que conlleven a reducir la carga laboral y a la vez cumplir el objetivo primario de la simplificación de trámites.

Es importante entonces identificar qué relación existe entre la simplificación de trámites y la carga laboral con la finalidad de dar un nuevo enfoque que terminará beneficiando a los usuarios interno y externos del servicio público. Por tal razón se propone el problema general: ¿Cómo se relaciona la simplificación de trámites y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023?

Así también, como objetivo general: Identificar de qué forma se relaciona la simplificación de trámites y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023. Teniendo como objetivos específicos: 1.- Determinar si la gestión del cambio y fortalecimiento del proceso de simplificación reduce la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023; 2.- Determinar si el uso de las TIC's en la simplificación trámites reduce la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023; y, 3- Determinar si la reingeniería de procesos reduce la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

Por consiguiente, se establece la hipótesis general de que la simplificación de trámites se relaciona significativamente con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023; con sus respectivas hipótesis específicas: 1.- La gestión del cambio y fortalecimiento del proceso de simplificación se relaciona significativamente con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023; 2.- El uso de las TIC's en la simplificación de trámites se relaciona significativamente con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023; y, 3.- La reingeniería de procesos se relaciona significativamente con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En su estudio, Bardales (2023) pudo demostrar estadísticamente que la implementación de herramientas y estrategias de gobierno electrónico pueden incidir de manera positiva en los trámites que los ciudadanos realizan, dando celeridad en su procesamiento, contribuyendo al factor crítico de éxito que es la satisfacción de los usuarios.

Así también, Ariza et al. (2022) revisa el trabajo de Silva (2020) en donde ejecutando una investigación descriptiva, con enfoque cualitativo. Una vez obtenidos los datos y procesados en debida forma, se realiza el análisis, concluyendo que la simplificación administrativa se debe apalancar en el uso de las TICs, empleando programas informáticos que ayuden a reducir los tiempos y faciliten el desarrollo de los procesos, permitiendo un repunte en la productividad y que al final se convertirá en rentabilidad. Por otra parte, si nos referimos al sector público, la simplificación administrativa o simplificación de trámites ya es un tema de competitividad, transparencia y solidaridad con los usuarios de los servicios gubernamentales.

Modugno (2022) Confirmó que en su documento analizó la complejidad de los procesos administrativos en las instituciones estatales: en particular, se revisaron los procedimientos y procesos contables, ya que la mayoría de los problemas suelen centrarse en las áreas neuro sensibles de los asuntos estatales. en los procesos de las instituciones estatales.

Huang (2022) utilizando datos a nivel de empresa de China de 2007 y 2014, en su estudio evalúa el impacto de la simplificación administrativa en el rendimiento de una inversión extranjera directa en el exterior. Los resultados estimados por el método de diferencia en diferencias indican que la simplificación administrativa tiene un impacto positivo en la OFDI. La delegación de la autoridad de aprobación puede promover el crecimiento de la OFDI de las empresas en China. Este resultado es sólido después de abordar los problemas de endogeneidad y el sesgo de selección de la muestra. Además, los resultados de los estudios de extensión muestran que el crecimiento de la OFDI contribuido por la simplificación administrativa desempeña un papel negativo en los resultados de exportación de las empresas. Por último, el efecto político de la simplificación administrativa sobre la OFDI es mayor para las empresas no estatales que para las estatales.

En su trabajo Torres (2022) indica cómo la simplificación de trámites o también conocida como administrativa, reducirá la carga procesal, sin lugar a dudas en nuestra región es muy común el represamiento de causas judiciales y no es menos cierto que el interés ciudadano es muy elevado cuando de simplificación de trámites se habla, también es cierto que lo deseable es reducir la carga procesal pero ya eso se logra con una reingeniería en la administración de justicia que conlleve a abreviar los procesos y procedimientos en la administración de justicia.

Otro autor, Amaro (2023) en su investigación estableció una correlación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa, toda vez que se denotó la importancia de apalancarse en las plataformas tecnológicas y en las herramientas informáticas para reducir tiempos, eliminar duplicidades, suprimir documentos redundantes, entre otras acciones de simplificación de trámites.

Cubas (2020) propuso en su trabajo de investigación alternativas de simplificación de trámites que permitirían aumentar la calidad de servicio al usuario con mejoras significativas, para el efecto era imprescindible realizar un diagnóstico que efectivamente arrojó realidades como por ejemplo que no se estaba usando apropiadamente las herramientas tecnológicas. Otra evidencia fue la falta de capacitación y finalmente la frustración al no sentir que las tecnologías estén contribuyendo al desempeño laboral. Finalmente queda la sugerencia de fortalecer al personal en conocimientos sobre las nuevas TICs y con ello contribuir a disminuir la brecha, que conllevará a mejorar el servicio a los usuarios.

Lo mismo asegura Flores-Yallico (2022) mencionando que en su estudio pudo evidenciar falta de capacitación en el personal y el poco uso que hacían de plataformas digitales, lo que claramente provoca una consecuencia que es la demora en la respuesta a los trámites y por consiguiente la insatisfacción de los usuarios. A la luz de los datos obtenidos en su estudio, se concluye en la necesidad de crear modelos informáticos de vanguardia, por ejemplo, hacer uso de la inteligencia artificial, así también implementar estrategias de gestión que contribuyan a la reducción de nudos críticos.

Por otra parte, Villanueva-Coico et al. (2022) muestra un indicador crítico de éxito que es la satisfacción de los usuarios, y esto definitivamente nos lleva a indicadores de gestión y de productividad, pero al realizar su trabajo evidencio

falencias en la gestión municipal que han desembocado en la insatisfacción de los usuarios que acuden frecuentemente al Municipio, lamentablemente arraigando la idea en la ciudadanía de que el servicio público es sinónimo de ineficiencia, de una excesiva burocratización de trámites, de no manejar un criterio correctivo y menos de calidad en el servicio. Entonces, urgen medidas e iniciativas estratégicas como la misma simplificación de trámites y su difusión para recuperar la imagen institucional de eficiencia.

Rojas Paico (2022) nos lleva a otro contexto de la simplificación de trámites, ahora desde el ámbito universitario, en donde se prioriza la reducción y/o la eliminación de procesos innecesarios, la disminución en los costos de los trámites y un adecuado uso de las herramientas tecnológicas todo en torno a la calidad en los servicios.

Por otra parte, la autora Mitma (2022) determinó la relación existente entre las variables carga laboral y estrés, si bien resulta un tanto obvia esta correlación, debía ser observada desde el ámbito de la investigación científica con datos obtenidos de los sujetos de la muestra. Es así que se estableció la correlación y se conoce entonces que la carga laboral o mejor nombrada sobrecarga laboral tiene impacto en el estrés que se genera en empleados/servidores, y eso ya la convierte en una variable de estudio exhaustivo del campo laboral público y privado.

Por su parte, Villacres-Castro (2022) indica que, en su estudio sobre la carga laboral y el desempeño en el trabajo, luego de los resultados obtenidos, concluyó que es imperativo diseñar e implementar estrategias de talento humano que conlleven a evitar la sobrecarga laboral y perjudiquen al desempeño en el trabajo. Es claro que la no observancia de estas recomendaciones puede incluso conllevar a afectaciones en la salud de los trabajadores.

Así también, MacDonald (2020) sostiene que a partir de la información obtenida en su investigación, se puede prevenir el estrés provocado por la carga laboral excesiva si se entiende el concepto de adaptación persona-entorno, esto es que es muy importante identificar el ecosistema en el que se realizan las actividades, la ejecución misma las actividades, número, frecuencia, plazos y demás características que pueden luego ser parte de los objetivos de medidas para reducir la carga laboral. Más allá de los indicadores de desempeño laboral

está la consecuencia de la carga laboral que va desde lo mental pasando por lo físico y organizacional, aquí cabe hablar de capacidades, de habilidades blandas, inteligencia emocional, y demás factores inclusive motivacionales que mejoren los estados afectivos y contribuyan a mejorar el rendimiento. Esto, siendo pragmáticos, se logra implementando estrategias con un enfoque humano, promoviendo un ambiente saludable y óptimo para la realización de las actividades laborales.

En esta parte Yarimoglu (2014) Habla acerca de la importancia de la calidad de los servicios que se brinda a los usuarios de las diferentes instituciones públicas, pues se fortalece la percepción de los usuarios frente a sus gobernantes.

En otro ámbito, Vallellano & Rubio-Valdehita (2018) menciona una problemática que viven las y los trabajadores sociales, pues al estar en contacto directo con personas de extrema pobreza, vulnerables, con discapacidad, adultos mayores, etc., reciben una fuerte carga mental y emocional que desemboca en un cuadro de estrés. Algo similar a lo que sucede con los profesionales de la medicina y que fue muy notorio en la pandemia COVID-19, en donde pese a manejar las emociones, llega un punto en que predomina la parte humana y sensible. Se concluye que se debe profundizar mucho más en estudios científicos e investigativos a cerca de la carga laboral sobretodo en su dimensión mental.

Otra dimensión fundamental en la carga laboral es la carga física o desgaste, Vallejos-Romero (2022) muestra en su trabajo de investigación como por ejemplo los profesionales de la salud sufren rigurosas jornadas laborales con una alta carga emocional cayendo en el desgaste físico y mental. Esto extrapolado al servicio público, sucede igual debido a la carga de responsabilidad y de gestión por resultados que genera estrés en el cumplimiento de metas, pero si a eso le sumamos la falta de equipamiento ergonómico, de buenas prácticas como por ejemplo las pausas activas, el desorden en la alimentación y en las horas de comer, entre otros, los factores terminan incidiendo en lo físico.

Young (2014) menciona en su trabajo como la carga laboral afecta al desempeño pero con una variante que va más orientada a la salud ocupacional, esto es los equipos ergonómicos, que en algunos países ya es una práctica normada e inclusive sujeto de sanciones por los organismos de salud.

No podía dejar de observarse la variable carga laboral en los contextos de la pandemia y post pandemia COVID-19, para eso Hernández et al., (2023) nos muestra en su investigación como impactó la integración de las tecnologías de la información y la comunicación para la modalidad remota de trabajo, no obstante, eso no incidió en reducciones de carga laboral, solo flexibilizó algunas circunstancias y entornos laborales. Es por eso que debe enfocarse el uso de la tecnología no solo en para cumplir con las tareas asignadas sino más bien en la optimización de los recursos, en la simplificación de los procedimientos, en fin en reducir la carga laboral.

Según De Zwart (1996), En la mayoría de los países industrializados, la proporción de personas mayores en la población activa aumentará en las próximas décadas como resultado de cambios demográficos, económicos y sociales. Esta tendencia suscita un interés cada vez mayor por los problemas que enfrentan los trabajadores mayores en el empleo actual. Este estudio en particular tiene como objetivo proporcionar más información sobre cómo el envejecimiento afecta el equilibrio entre la capacidad física de trabajo y la carga física de trabajo. Para lograrlo, se analiza y organiza la investigación científica sobre el tema utilizando un modelo conceptual específico sobre "envejecimiento y carga física de trabajo". Se ha informado de una disminución gradual de la capacidad de trabajo físico, caracterizada por una disminución de la capacidad aeróbica y muscular.

Con estos antecedentes se puede observar que han sido estudiadas por separados las variables simplificación de trámites o también llamada simplificación administrativa y carga laboral, sin lugar a dudas por el enfoque que tiene la simplificación de trámites hacia los usuarios externos, que para este caso son los ciudadanos, no obstante se pretende identificar si existe correlación entre simplificación de trámites y carga laboral, con el fin de generar insumo para una futura propuesta de simplificación de trámites con enfoque interno.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

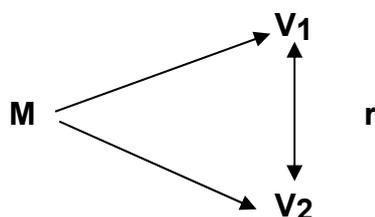
Esta investigación fue de tipo básica, amparada en las bases teóricas del Reglamento CONCYTEC (2020), disposiciones en las que además se fundamentó en el paradigma positivista así como también de una metodología cuantitativa.

Esta investigación es correlacional simple, como Ortiz Ocaña (2015) menciona: “Es un tipo de investigación descriptiva que tiene como objetivo determinar el grado de no causalidad o asociación entre dos o más variables.”

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, en razón de que no se manipularon las variables que estuvieron en estudio (Armijos et al., 2021).

A continuación, se grafica la fórmula de la correlación:



#### Dónde:

- M:** Muestra (Servidoras y servidores de la Planta Central Quito del MIES)
- V1:** Simplificación de trámites
- V2:** Carga laboral
- r:** Correlación

#### 3.2. Variables y operacionalización

**V1=** Simplificación de trámites (independiente-cuantitativa)

**V2=** Carga laboral (independiente-cuantitativa)

(Ver en anexos la tabla de operacionalización de variables)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

En la Planta Central Quito del Ministerio de Inclusión Económica y Social se encontraban laborando 1200 servidoras y servidores públicos entre nivel jerárquico superior, analistas, especialistas, administrativos y personal operativo, siendo los niveles NJS, procesos sustantivos y procesos adjetivos. A continuación, se detalla en la Tabla 1 la población considerada:

Tabla 1

*Población de servidoras y servidores públicos MIES Planta Central Quito*

<b>Nivel</b>	<b># S. P. (Servidores públicos)</b>
NJS	300
Adjetivo	400
Sustantivo	500
<b>TOTAL</b>	<b>1200</b>

Fuente: MIES, elaboración propia

#### **Criterio de inclusión:**

Servidoras y servidores público bajo cualquiera de las modalidades de contratación, ya sean de nombramiento definitivo, como de servicios ocasionales o provisionales.

#### **Criterio de exclusión:**

Para el presente estudio se excluyó al nivel jerárquico superior ya que el ámbito de sus competencias no son los procesos operativos ni los trámites dentro de los procesos del MIES, en tal razón su posición en la cadena de valor no está inmersa en los procesos y procedimientos tramitológicos.

En consecuencia, la población de estudio es de **900** servidoras y servidores públicos.

#### 3.3.2. Muestra

Se extrajo la muestra que correspondió a **270** servidoras y servidores públicos de la Planta Central Quito del MIES.

### **3.3.3 Muestreo**

Fue probabilística, según Gómez Bastar (2012), es la técnica más empleada para obtener una muestra representativa; todos son iguales para los fines del estudio.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Fueron las servidoras y servidores públicos del MIES en la Planta Central en Quito, excepto aquellos del nivel jerárquico superior. Que en su número total fueron identificados 1200, pero aplicados los criterios de inclusión y exclusión se quedó en una **población de 900** servidoras y servidores, a quienes, aplicado el muestreo correspondiente, se llegó a una **muestra de estudio de 270** sujetos.

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

Para este trabajo la técnica empleada fue la encuesta, pues esta técnica brindó las facilidades de acceso a la información de los sujetos, en razón de lo que mencionaron López-Roldán y Fachelli (2015) afirmando que, ya que no es ninguna novedad para las personas, toda vez que a lo largo de su vida al menos una vez han sido encuestados. Para este caso la técnica se aplicó en las y los servidores públicos del MIES en la Planta Central Quito.

El instrumento fue el cuestionario, como bien menciona Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) pueden ser múltiples las opciones de instrumentos a utilizar en las investigaciones cuantitativas para efectos de la recolección de datos, pero por excelencia es el cuestionario. Siendo que para la variable simplificación de trámites se dividió en 4 dimensiones y 8 indicadores que fueron parte del instrumento utilizado por Frías (2021). Así mismo, la variable carga laboral se desagregó en 3 dimensiones y 19 indicadores como consta en el instrumento elaborado por Juárez (2022). Estos instrumentos luego fueron clasificados, recabada su información en bases de datos diseñadas en Microsoft Excel y luego importadas por el software estadístico SPSS de IBM para el tratamiento de los datos y consiguientes resultados.

## **Validez y Confiabilidad**

### **Validez**

Como menciona Hurtado (2005) los instrumentos deben cumplir con los requisitos de validez y confiabilidad correspondiente a una investigación cuantitativa, previo a ser aplicados. Que para este caso ya fueron aplicados en su momento por los autores dueños de las encuestas en sus respectivos estudios previos.

### **Validez de contenido**

Los dos instrumentos que sirvieron para medir las variables simplificación de trámites y carga laboral basaron su validez de contenido en los autores que los aplicaron en sus respectivos trabajos de investigación publicados y que han sido citados en el numeral 3.4. de esta investigación.

### **Validez de criterio**

Nos apalancamos en el marco teórico, en donde la variable simplificación de trámites se dividió en 4 dimensiones y 8 indicadores que fueron parte del instrumento de Frías (2021). Así mismo, la variable carga laboral se desagregó en 3 dimensiones y 19 indicadores como consta en el instrumento de Juárez (2022).

### **Validez de constructo**

Las variables objeto del presente estudio se basaron en los criterios expuestos por los autores citados en los antecedentes de esta investigación, es así que la variable simplificación de trámites se fundó en lo mencionado por Bardales (2023), Silva (2020) y Torres (2022); mientras que para la variable carga laboral el fundamento fue dado por Mitma (2022), Villacres-Castro (2022) y Ceballos et al. (2015).

### **Confiabilidad**

Con el Alpha de Cronbach se probó la confiabilidad del instrumento, y se aplicaron los instrumentos a 270 funcionarios de la planta central del MIES para carga laboral, siendo valores mayores al mínimo aceptable que es de 0,7 demostrando la consistencia interna de los instrumentos.

### 3.5. Procedimientos

Para efectos de esta investigación se siguieron estos procedimientos:

a) De la recolección de datos:

Se diseñaron los instrumentos aplicando la respectiva validez y confiabilidad.

Se realizó petición por escrito de autorización para aplicar los instrumentos (encuestas) en la Planta Central del MIES, dirigido a su Máxima Autoridad.

Se imprimieron las encuestas aplicadas a la muestra de 270 funcionarios.

Se aplicaron los instrumentos de manera virtual.

b) Tratamiento de variables:

El control de las variables se cumple en razón de haber aplicado las pruebas de validez y confiabilidad como consta en el numeral 3.4. de este documento, así como también con los aspectos éticos que forman parte del numeral 3.7. de este proyecto de investigación; y finalmente cumpliendo con las actividades establecidas en el cronograma.

c) Coordinaciones institucionales:

Luego de presentada la solicitud de autorización y recibiendo respuesta favorable, con la ayuda de funcionarios del Nivel Jerárquico Superior de la Unidad de Planificación del MIES, se coordinó la aplicación de los instrumentos.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Se ciñó a lo siguiente:

**Pruebas previas:** Siendo nuestra muestra superior a 30 personas, la prueba de normalidad de datos que se aplicó fue a través del test de kolmogorov-Smirnov

**Generación de datos:** Se tabularon los datos que arrojaron los instrumentos para las variables simplificación de trámites y carga laboral, en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel e importados por el software SPSS v27.

**Pruebas finales:**

**Herramientas estadísticas:** En razón del tipo de investigación se empleó únicamente los estadísticos de correlación, usando rho de Spearman por ser variables cuantitativas continuas.

**Tipo de análisis:** se realizó un análisis bivariado y cuantitativo dado que nuestra investigación es positivista, cuantitativa, descriptiva, y correlacional simple.

**Visualización de datos:** Se presentó con tablas estadísticas de correlación con la ayuda del software SPSS v27.

**Análisis e interpretación de datos:** Se realizarán las lecturas en concordancia con los objetivos e hipótesis de este proyecto de investigación, guardando la estadística correlacional.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cumplimiento a lo dispuesto en la Guía UCV (2023), se establecieron los aspectos éticos considerados en esta investigación:

**Beneficencia:** Esta investigación se justificó en beneficiar a las y los servidores públicos, al identificar que una política pública de simplificación de trámites puede ser también una estrategia interna de cada institución, enfocándola a la disminución de la carga laboral a la par de seguir, sin lugar a duda, su orientación hacia el beneficio del usuario externo.

**No Maleficencia:** Como menciona Martín (2013), en primer lugar, es no hacer daño como una obligación, ya si la circunstancia no permite hacer un bien, entonces al menos no hacer un mal. Por ello este trabajo pretendió contribuir a la conciencia de una estrategia para disminuir la carga laboral sin generar ningún perjuicio en los funcionarios destino.

**Autonomía:** Una vez identificada la problemática tomando como muestra al personal del MIES, se diseñó sin ningún compromiso el proyecto de investigación determinando las variables de estudio: simplificación de trámites y carga laboral, ajustadas a la metodología correspondiente, de manera transparente y objetiva.

**Justicia:** Esta investigación se apegó a los principios de fortalecimiento de la democracia, mejora continua y simplificación administrativa, buscando como justa a la igualdad de acceso a los servicios públicos con eficiencia, eficacia, calidad y calidez en una entidad pública del país.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos al ingresar los datos recolectados en el programa estadístico SPSS de IBM, iniciando por la prueba de normalidad:

Tabla 2

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Carga laboral	,172	270	<,001
Simplificación de trámites	,157	270	<,001

#### Interpretaciones:

- Se aplicó la prueba de normalidad bajo el estadístico Kolmogorov-Smirnov siendo que nuestra muestra supera a 30.
- En la Tabla 2 se observó que en la distribución de los datos no tuvo normalidad, por tal razón los datos son no paramétricos.
- Siendo los valores de p menores a 0,001 comparados con el parámetro del programa estadístico SPSS (0,01), se consideró entonces emplear el Rho de Spearman para la correlación de variables.

## Resultados del objetivo general

**Objetivo general:** Establecer cómo se relaciona la simplificación de trámites y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

Tabla 3

*Correlación entre simplificación de trámites y carga laboral.*

		Carga laboral	Simplificación de trámites
Rho de Spearman	Carga laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	270
	Simplificación de trámites	Coefficiente de correlación	-,214**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	270

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

### Interpretaciones:

- En la Tabla 3 se observó que el Rho de Spearman nos da una significancia menor a 0,001, que siendo inferior a nuestro parámetro de 0,01 automáticamente se rechaza la hipótesis nula.
- Obteniendo un coeficiente de correlación -0,214 se pudo establecer que la correlación es negativa y muy baja en razón de que se acerca más a 0 que a -1.
- En este caso, siendo que nuestra hipótesis fue “La simplificación de trámites se relaciona de manera negativa y muy alta con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023”, se cumple la hipótesis en el extremo de que, si hay correlación y es negativa, pero no en el extremo de que es muy alta sino al contrario es muy baja.

## Resultado de los objetivos específicos

**Objetivo específico 1:** Analizar de qué manera se relaciona la incorporación de tecnologías de información y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

Tabla 4

*Correlación entre Incorporación de tecnologías de la información y carga laboral.*

		Carga laboral	Incorporación de tecnologías de la información
Rho de Spearman	Carga laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,036
		N	270
	Incorporación de tecnologías de la información	Coefficiente de correlación	-,128*
		Sig. (bilateral)	,036
		N	270

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretaciones:

- En la Tabla 4 se observó que el Rho de Spearman nos da una significancia de 0,036, que siendo inferior a nuestro parámetro del parámetro 0,05 del SPSS, rechaza la hipótesis nula.
- Obtenido un coeficiente de correlación de -0,128 se pudo establecer que la correlación es negativa y muy baja en razón de que se acerca más a 0 que a -1.
- En este caso, siendo que nuestra hipótesis fue “La incorporación de tecnologías de la información se relaciona de manera negativa y muy alta con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023”, se cumple la hipótesis en el extremo de que, si hay correlación y es negativa, pero no en el extremo de que es muy alta sino al contrario es muy baja.

**Objetivo específico 2:** Analizar cómo se relaciona la reducción de costos y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

Tabla 5

*Correlación entre calidad del servicio y carga laboral.*

			Carga laboral	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,189**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	270	270
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	-,189**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	270	270

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

#### **Interpretaciones:**

- En la Tabla 5 se observó que el Rho de Spearman nos da una significancia de 0,002, que siendo inferior a nuestro parámetro 0,05 del SPSS, rechaza la hipótesis nula.
- Al haber obtenido un coeficiente de correlación de -0,189 se pudo establecer que la correlación es negativa y muy baja.
- En este caso, siendo que nuestra hipótesis fue “La calidad del servicio se relaciona de manera negativa y muy alta con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023”, se cumple la hipótesis en el extremo de que, si hay correlación y es negativa, pero no en el extremo de que es muy alta sino al contrario es muy baja.

**Objetivo específico 3:** Analizar cómo se relaciona la reducción de costos y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

Tabla 6

*Correlación entre reducción de costos y carga laboral.*

			Carga laboral	Reducción de costos
Rho de Spearman	Carga laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,031
		Sig. (bilateral)	.	,613
		N	270	270
	Reducción de costos	Coefficiente de correlación	,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,613	.
		N	270	270

**Interpretaciones:**

- En la Tabla 6 se observó que el Rho de Spearman nos da una significancia de 0,613, que siendo superior a nuestro parámetro 0,05 (5%), en consecuencia, se acepta la hipótesis nula.
- Al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,031 se pudo establecer que no existe correlación entre la dimensión reducción de costos de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral.
- En este caso, siendo que nuestra hipótesis nula fue “La reducción de costos no se relaciona con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023”, se cumple la hipótesis nula pues no existe correlación.

**Objetivo específico 4:** Analizar cómo se relaciona la erradicación de procesos y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

Tabla 7

*Correlación entre erradicación de procesos y carga laboral.*

			Carga laboral	Erradicación de procesos
Rho de Spearman	Carga laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,028
		Sig. (bilateral)	.	,644
		N	270	270
	Erradicación de procesos	Coefficiente de correlación	,028	1,000
		Sig. (bilateral)	,644	.
		N	270	270

**Interpretaciones:**

- En la Tabla 7 se observó que el Rho de Spearman nos da una significancia de 0,644, que siendo superior a nuestro parámetro 0,05 (5%), se acepta entonces la hipótesis nula.
- Al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,028 se pudo establecer que no existe correlación entre la dimensión erradicación de procesos de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral.
- En este caso, siendo que nuestra hipótesis nula fue “La erradicación de procesos no se relaciona con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023”, se cumple la hipótesis nula pues no existe correlación.

## V. DISCUSIÓN

En la tabla 3 se pueden observar los resultados obtenidos de la correlación entre las variables simplificación de trámites y carga laboral, misma que existe y es negativa, admitiendo entonces la hipótesis general de la investigación que habla de la existencia de correlación entre las variables del presente estudio, sin embargo, no es muy alta sino todo lo contrario, es muy baja; esto implica que habiendo mayor simplificación de trámites la carga laboral va a ir disminuyendo pero no en valores significativos, pero existe una explicación adicional y es que los instrumentos se aplicaron en una institución que viene aplicando simplificación de trámites desde el año 2022 y hasta la realización del presente trabajo ya se aplicó simplificación a 6 procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social en sus servicios. Al respecto Torres (2022) menciona la correlación que existe entre la simplificación administrativa y la carga procesal con un importante 72% de los encuestados que mostraron interés por la simplificación de trámites y la importancia de una reingeniería de la administración con el fin de disminuir la carga procesal, abreviando procedimientos que pudieran incluso ser redundantes. De los hallazgos podemos considerar que son relevantes pues existen teorías científicas que aseveran la importancia de las variables de estudio, en particular de la carga laboral que puede directamente afectar en el desempeño laboral y pero aún en un escenario post pandémico como el del COVID-19 que fue disruptivo en el sistema tradicional de trabajo. Al respecto de la metodología aplicada, por ser cuantitativa, presenta datos numéricos con resultados que son exactos, tratados con el sistema estadístico SPSS de IBM y por lo tanto son objetivos; no obstante, surge cierta subjetividad en los datos cuando ya existe un escenario previo de simplificación de trámites lo que conlleva a la idea de hacer nuevas investigaciones, pero aplicando los instrumentos en instituciones donde no se haya implementado la simplificación de trámites.

En la tabla 4 se apreció como los resultados nos llevaron a la existencia de una correlación negativa entre la dimensión incorporación de tecnologías de la información de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral, pero de nivel muy bajo; no obstante, se cumple la hipótesis específica de estudio en el extremo de que existe y es negativa, pero no en el extremo de que es muy

alta sino todo lo contrario es baja, aun así vemos al autor Amaro (2023) afirmando la importancia de apalancarse en las plataformas tecnológicas y en las herramientas informáticas para reducir tiempos, eliminar duplicidades, suprimir documentos redundantes, entre otras acciones de simplificación de trámites, producto de su estudio para establecer la correlación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una muestra de 138 trabajadores. Por otra parte, Rojas Paico (2022) afirma que se debe priorizar la reducción y/o la eliminación de procesos innecesarios, la disminución en los costos de los trámites y un adecuado uso de las herramientas tecnológicas todo en torno a la calidad en los servicios, esto a partir de su trabajo en el que encuestó a 349 estudiantes para establecer la relación entre la simplificación administrativa y los trámites en las universidades.

En la tabla 5 se puede observar que el Rho de Spearman nos da una significancia de 0,002, que siendo inferior a nuestro parámetro 0,05 del SPSS, rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, y al haber obtenido un coeficiente de correlación de -0,189 se pudo establecer que la correlación es negativa y muy baja entre la dimensión calidad del servicio y la variable carga laboral. Al respecto Cubas (2020) propuso en su trabajo de investigación, alternativas de simplificación de trámites que permitirían aumentar la calidad de servicio al usuario con mejoras significativas, esto implicaría que al simplificar los trámites en busca de aumentar la calidad podría disminuir a su vez la carga laboral por emplear menos recursos y existiría un componente emocional que es la satisfacción de entregar un servicio de calidad. Es importante indicar que este resultado sería producto de que la muestra a la que se aplicó los instrumentos pertenecen a una institución en la que se realiza, desde hace 2 años, la simplificación de trámites, habiendo ya simplificado 6 trámites hasta la entrega de este estudio.

En la tabla 6 se pueden observar los resultados obtenidos del estudio de la correlación entre la dimensión reducción de costos de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral, determinando que no existe tal correlación dando paso a la hipótesis nula. Al cotejar con teorías como la de Ariza et al. (2022) quienes revisando el trabajo de Silva (2020) afirman que el uso de tecnologías contribuye a la reducción de costos en los trámites y claro sin lugar

a dudas esto beneficia a los usuarios externos, pero definitivamente esto no guarda incidencia con la carga laboral en servidores públicos, esta arista está enfocada y es una de las razones de ser fundamentales de la simplificación de trámites.

En la tabla 7 se visualizan los resultados obtenidos, siendo que el Rho de Spearman nos da una significancia de 0,644, muy superior al parámetro 0,05 (5%), estableciéndose que no existe correlación entre la dimensión erradicación de procesos de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral. Al respecto, Rojas Paico (2022) menciona la importancia de la reducción y/o la eliminación de procesos innecesarios como estrategia de simplificación de trámites, toda vez que se identifican duplicidades en los procesos o nudos críticos que un mismo proceso o procedimiento este generando. Es muy probable que no se diera la correlación en razón de que la muestra a quienes se aplicó los instrumentos tengan una percepción de que es innecesario seguir simplificando trámites en una institución cuyo giro de atención no tiene como fuerte los trámites ciudadanos sino más bien el abordajes a los usuarios para la entrega de beneficios.

## V. CONCLUSIONES

1. Si existe correlación negativa entre las variables simplificación de trámites y carga laboral, aunque muy baja, concluyendo que a mayor simplificación de trámites menor será la carga laboral, sin embargo, lo bajo de la correlación se da porque la institución en donde se aplicó la muestra ya lleva dos años consecutivos aplicando estrategias de simplificación de trámites y además no tiene mayor actividad en trámites ciudadanos.
2. Existe una correlación negativa entre la dimensión incorporación de tecnologías de la información de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral, pero de nivel muy bajo, concluyendo que a mayor empleo de las TICs menor carga laboral, pero el resultado de correlación es de nivel muy bajo debido a la poca valoración que tienen las TICs y la curva de adaptación que requiere la implementación de nuevos sistemas.
3. Hay correlación negativa y muy baja entre la dimensión calidad del servicio y la variable carga laboral, concluyendo entonces que a mayor calidad del servicio menor carga laboral, sin embargo, como la correlación es de nivel muy baja, existe una falta de cultura de la calidad y poca motivación para lograr la satisfacción de los usuarios externos.
4. No existe correlación entre la dimensión reducción de costos de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral, se concluye entonces que, al no existir dicha correlación, los costos en la realización de los trámites ciudadanos no inciden en nada con los indicadores de carga laboral. Es precisamente una de las aristas fundamentales que tienen las estrategias de simplificación de trámites, reducir costos a los usuarios.
5. No existe correlación entre la dimensión erradicación de procesos de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral, por ello se concluye que la erradicación de procesos no incide en los indicadores de carga laboral, toda vez que es un tema mayormente manejado por las áreas de planificación y no se tiene por cultura la socialización previa en la actualización de manuales de procesos y procedimientos, por ello la indiferencia de esta herramienta.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Se debe considerar realizar más estudios aplicados en instituciones donde los índices de carga laboral sean más altos y generen el disparador de alerta para la investigación científica, siendo que su mayor actividad sustantiva sea la atención de trámites ciudadanos.
2. Al respecto de la correlación negativa existente entre la dimensión incorporación de tecnologías de la información de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral, se deben implementar estrategias de comunicación asertiva y de técnicas audiovisuales didácticas que promuevan el uso de las tecnologías y se concientice a las y los servidores en que la sistematización de procesos les permitirá liberarse de la carga excesiva y nudos críticos que se dan en el desarrollo de los procesos.
3. Siendo que existe correlación negativa y muy baja entre la dimensión calidad del servicio y la variable carga laboral, es importante diseñar y poner en marcha un sistema de gestión de la calidad, como por ejemplo la metodología japonesa de las 5s, que contribuya a brindar servicios de calidad y que eso genere un ambiente de excelencia en el quehacer del servicio público.
4. No existiendo correlación entre la dimensión reducción de costos de la variable simplificación de trámites y la variable carga laboral, se tiene claro que es una de las razones de ser de la simplificación de trámites, no obstante, hay un factor exógeno que podría generar cierta motivación en las y los servidores públicos y este es el factor crítico de éxito denominado satisfacción del usuario, por ello se deben implementar incentivos institucionales para aquellos servidores públicos que estén en un rango sobresaliente de experiencia del usuario, así a través de la motivación disminuir los síntomas de la carga laboral.
5. No existe correlación entre la dimensión erradicación de procesos y la variable carga laboral, por ello se recomienda la construcción de todo instrumento normativo en el orden de abajo hacia arriba con la participación activa de todos los actores de un proceso.

## REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica. Enfoques Consulting Eirl.
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Vivanco, A. (2021). Manual de Metodología de Investigación. Universidad del Desarrollo - Facultad de Psicología.
- Bardales Mesia, L. J. (2023). Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2023. Universidad César Vallejo.
- Bubatu, M. E. (2018). Simplification Of Administrative Procedures In Romania. Rumania: Revista Universitară de Sociologie. Retrieved from <https://bit.ly/3tAZsbL>
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, F., Díaz, C., Paravic, K., & Burgos, M. (2015). actores psicosociales y Carga Mental de Trabajo: Una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas. Rev. Latino-Am. Enfermagem.
- Cubas Salazar, L. (2020). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/47bAHkn>
- De Zwart, B. C. (1996). Physical workload and the ageing worker: a review of the literature. SpringerLink. doi:<https://doi.org/10.1007/BF01831627>
- Flores Yallico, C. (2022) Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6, [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4255](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255)
- Frías, J. (2021). Simplificación administrativa y su influencia en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, año 2021. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia. Repositorio Institucional UN. Obtenido de <https://bit.ly/478z2fD>
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la Investigación. Red Tercer Milenio.
- Hernández, C., Lera Marqués, L., Poleo, A. y Von Feigenblatt, O. (2023). La modalidad de trabajo remoto y la percepción de sobrecarga laboral como factores de estresores en los entornos laborales de los docentes: una

revisión de la literatura. *Anales de la Real Academia de Doctores de España*, 8, <https://bit.ly/3QyUF3k>

Huang, X. (2022). The impact of administrative simplification on outward foreign direct investment: Evidence from a quasi-natural experiment in China. Londres: The Journal of International Trade & Economic Development. doi:<https://doi.org/10.1080/09638199.2021.1981983>

Huerta Puelles, H. P. (2018). Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo . Repositorio Universidad César Vallejo.

Hurtado, J. (2005). Cómo formular objetivos de investigación. Quirón ediciones - Fundación Sypal.

Juarez, K. (2022). Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3u0jLPu>

Mitma Mamani, Y. (2022). Carga laboral y estrés de servidores en las Fiscalías de El Agustino, 2022. Repositorio Universidad César Vallejo.

MacDonald, W. (2020). The Impact of Job Demands and Workload on Stress and Fatigue. *Australian Psychologist*, 38, DOI: 10.1080/00050060310001707107

Modugno, G. (2022). The Simplification of PublicAdministration: A ManagerialPerspective. Warsaw: Sciendo. doi:<https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0006>

Parra, W. (2005). Empleo público, gerencia pública y gerencia administrativa. Ediciones Jurídicas Gustavo Ibañez.

Rodríguez Aguirre, K. B. (2019). Conocimiento, carga laboral y actitud para la notificación de eventos adversos en el Hospital Walter Cruz Vilca, 2019. Repositorio Universidad César Vallejo.

Rojas Paico, J. (2022). Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales Ñeque*, 5, <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.61>

Silva Huamantumba, M. E. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. Ciencia Latina.

- Silveira, J. T. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. Portugal: Sciprofiles. doi:<https://doi.org/10.3390/admsci12010009>
- Torres Campos, J. M. (2022). Simplificación administrativa para carga procesal en un despacho fiscal - Amazonas. Universidad César Vallejo.
- Ortiz Ocaña, A. (2015). Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas. Ediciones de la U.
- Vallejos Romero, A. (2022). Revisión Bibliográfica: Sobrecarga Laboral y Desgaste Físico en el Personal de Enfermería. Tesis para obtener el grado académico de Bachiller en Enfermería. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://bit.ly/40dDrvk>
- Vallellano, M. y Rubio-Valdehita, S. (2018). Carga mental y satisfacción laboral: un estudio comparativo entre trabajadoras sociales, educadoras sociales y profesoras de enseñanza primaria. *El Sevier*, 26, <https://bit.ly/3Sf4XGT>
- Villacres-Castro, I. K. (2022). Estudio de la carga laboral en el desempeño de trabajo del personal operativo del cuerpo de bomberos del Cantón Quevedo. *Sapienza: International Journal Of Interdisciplinary Studies*.
- Villanueva Coico, G., Astonitas, N. y Flores Carrero, J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales Ñeque*, 5, <https://bit.ly/40cMrB9>
- Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Bornova: Journal of Marketing Management*. Retrieved from <https://bit.ly/48yVrU7>
- Young, M. S. (2014). *State of science: mental workload in ergonomics*. Londres: Taylor and Francis Online. doi:<https://doi.org/10.1080/00140139.2014.956151>

# **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Simplificación de trámites y carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la simplificación de trámites y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <p>- ¿De qué manera se relaciona la incorporación de tecnologías de información y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023?</p> <p>- ¿De qué forma se relaciona la calidad del servicio y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona la reducción de costos y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>H<sub>i</sub>: La simplificación de trámites se relaciona de manera negativa y muy alta con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p>H<sub>o</sub>: La simplificación de trámites no se relaciona con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>H<sub>1</sub>: La incorporación de tecnologías de información se relaciona negativa y muy significativamente con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p>H<sub>01</sub>: La incorporación de tecnologías de información no se relaciona con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p>H<sub>2</sub>: La calidad del servicio se relaciona negativa y muy significativamente con la carga</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Establecer cómo se relaciona la simplificación de trámites y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>-Analizar de qué manera se relaciona la incorporación de tecnologías de información y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p>- Analizar de qué forma se relaciona la calidad del servicio y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p>- Analizar cómo se relaciona la reducción de costos y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p>- Analizar cómo se relaciona la erradicación de procesos y la carga laboral de servidores</p>	<p><b>VARIABLE:</b> Simplificación de trámites (Frías, 2021)</p>		
			<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Incorporación de tecnologías de información</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Reducción de costos</p> <p>Erradicación de procesos</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso correcto de la tecnología</li> <li>• Capacitación sobre las TIC</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Productividad</li> <li>• Optimización de recursos</li> <li>• Buen manejo del capital humano</li> <li>• Reestructuración de procedimientos</li> <li>• Procesos redundantes</li> </ul>	<p><b>Escala de medición</b></p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Escala:</b> ordinal</p> <p><b>Escala de Likert:</b> Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p>
<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Carga física</p> <p>Carga mental</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura corporal</li> <li>• Esfuerzo muscular dinámico</li> <li>• Esfuerzo muscular estático</li> <li>• Manipulación de equipos/materiales pesados</li> <li>• Ritmo de trabajo</li> <li>• Experiencia del trabajador</li> </ul>	<p><b>Escala de medición</b></p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Escala:</b> ordinal</p> <p><b>Escala de Likert:</b> Siempre = 5 Casi siempre = 4</p>			

<p>- ¿Cómo se relaciona la erradicación de procesos y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023?</p>	<p>laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p><b>H<sub>02</sub>:</b> La calidad del servicio no se relaciona con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> La reducción de costos se relaciona negativa y muy significativamente con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p><b>H<sub>03</sub>:</b> La reducción de costos no se relaciona con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.</p> <p><b>H<sub>4</sub>:</b> La erradicación de procesos se relaciona negativa y muy significativamente con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023</p> <p><b>H<sub>04</sub>:</b> La erradicación de procesos no se relaciona con la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023</p>	<p>públicos en una institución en Quito, 2023.</p>	<p>Factores de organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complejidad del trabajo</li> <li>• Presión de tiempos</li> <li>• Atención y concentración</li> <li>• La fatiga percibida</li> <li>• Monotonía</li> <li>• Informes de desempeño</li> <li>• Beneficios sociales</li> <li>• Calidad de tareas</li> <li>• Iniciativa y manejo</li> <li>• Estilos de mando</li> <li>• Estabilidad</li> </ul>	<p>Algunas veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p>
--	---	--	---------------------------------	--	---

## Anexo 1

**Tabla de operacionalización de variables**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Simplificación de trámites	Menciona Huerta (2018) que los inicios de la simplificación de trámites se dieron en la Unión Europea en la década de los 60's y es una serie de estrategias que permiten disminuir costos de trámites a los usuarios de un servicio.	Según Muñoz (2016) define a la Simplificación Administrativa como una metodología eficaz para mejorar procesos, tiempos, trámites engorrosos, reducción de costos innecesarios, logrando alcanzar la desburocratización, toda vez que esta orienta a mejorar los procesos burocráticos y a agilizar las costosas cargas que ellas imponen tanto para los	Incorporación de tecnologías de información Calidad del servicio Reducción de costos Erradicación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso correcto de la tecnología</li> <li>• Capacitación sobre las TIC</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Productividad</li> <li>• Optimización de recursos</li> <li>• Buen manejo del capital humano</li> <li>• Reestructuración de procedimientos</li> <li>• Procesos redundantes</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Escala:</b> ordinal</p> <p><b>Escala de Likert:</b> Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p>

---

individuos como  
para las entidades

---

Carga laboral	Para Ceballos et al. (2015) la carga laboral o exceso de trabajo incide en el desempeño de las labores de los servidores; el impacto puede ser física y/o mental conllevando a mermar la calidad de los servicios institucionales que se brinda a la ciudadanía	(Espinoza Maldonado, 2017), Describe las dimensiones de la variable carga laboral en particular las dimensiones carga física y carga mental.	Carga física	<ul style="list-style-type: none"><li>• Postura corporal</li><li>• Esfuerzo muscular dinámico</li><li>• Esfuerzo muscular estático</li><li>• Manipulación de equipos/materiales pesados</li></ul>	<b>Técnica:</b> encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario <b>Escala:</b> ordinal <b>Escala de Likert:</b> Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Carga mental	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ritmo de trabajo</li><li>• Experiencia del trabajador</li><li>• Complejidad del trabajo</li><li>• Presión de tiempos</li><li>• Atención y concentración</li><li>• La fatiga percibida</li><li>• Monotonía</li></ul>	
			Factores de organización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de desempeño</li><li>• Beneficios sociales</li><li>• Calidad de tareas</li><li>• Iniciativa y manejo</li><li>• Estilos de mando</li><li>• Estabilidad</li></ul>	

---

## Anexo 2

### INSTRUMENTO 1

#### Simplificación de trámites

Esta encuesta pretende medir la simplificación de trámites y su relación con la carga laboral en servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social en su Planta Central.

La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador, siendo de carácter confidencial, por lo cual se solicita responder de forma objetiva y veras los siguientes enunciados.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.

- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

#### Dimensión:

##### Incorporación de tecnologías de la información

		1	2	3	4	5
1	¿El personal usa adecuadamente la tecnología como medio de mejora?					
2	¿Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procedimientos?					
3	¿Cree usted que el uso de la tecnología vuelve más competente a la Institución?					
4	¿Su jefe se preocupa en capacitar al personal sobre las tecnologías de la información y comunicación?					
5	¿El personal está dispuesto a recibir capacitación sobre el uso correcto de las tecnologías?					
6	¿Su jefe se preocupa en brindar las herramientas tecnológicas para el desempeño de su labor?					

#### Dimensión:

##### Calidad del servicio

7	¿El personal cumple con los objetivos de la Institución?					
8	¿El personal cumple a cabalidad sus labores cotidianas?					

9	¿Se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley?
10	¿El personal se esfuerza para el cumplimiento de las metas mensuales?
11	¿Prioriza su día a día en función de las fechas límite o prioridades del día?
12	¿La institución tiene identificada cuáles son sus metas físicas y las actividades que tiene que desarrollar para cumplirlas?

**Dimensión:**

**Reducción de costos**

13	¿Cree usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado?
14	¿El personal se rehúsa al cambio?
15	¿El personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados?
16	¿El personal está bien distribuido de conformidad a sus capacidades y/o habilidades?
17	¿El personal se encuentra motivado para realizar sus labores cotidianas?
18	¿Su jefe se preocupa en el bienestar del personal?

**Dimensión:**

**Erradicación de procesos**

19	¿Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos?
20	¿Cree usted que la reestructuración ayudaría en el tiempo de respuesta de la documentación?
21	¿El personal contribuye con mejoras en los procedimientos administrativos?
22	¿Considera usted que la entidad por ser jerarquizada consta con procesos redundantes?
23	¿Considera usted, que al contar con procesos redundantes genera lentitud en el tiempo de respuesta de la documentación?
24	Los procesos redundantes generan costos innecesarios para la institución

## INSTRUMENTO 2

### Carga laboral

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo "Evaluar la relación que existe entre la carga laboral y la simplificación de trámites en servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social en su Planta Central.

Indicaciones: Marque con una (x) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

#### ESCALA DE VALORACION

Nunca 1

Casi nunca 2

Algunas veces 3

Casi siempre 4

Siempre 5

N°	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	¿La actividad laboral no le permite espacios de descanso?					
2	¿Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico Continuo?					
3	¿Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, en cuclillas, inclinado)?					
4	¿El trabajo le exige esfuerzo físico (caminatas prolongadas, carga de equipos biomédicos, movilización de pacientes)?					
5	¿Su columna se ha visto afectado por una mala postura?					
6	¿Las labores durante el turno le demandan de mucho esfuerzo físico?					

7	¿La entidad le brinda condiciones, para el desempeño de sus actividades que le demanden esfuerzo físico?
8	¿Se ha informado o tiene conocimiento sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales?
9	¿Los desplazamientos ocupan un tiempo mayor del total de su jornada laboral?
10	<b>Carga mental</b> ¿Las tareas que realiza en su trabajo requieren de alta concentración y atención?
11	¿Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario?
12	¿Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento?
13	¿Además de las pausas reglamentarias, el trabajo le permite alguna pausa?
14	¿Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas?
15	¿El ritmo de trabajo viene determinado por mucha presión de los usuarios y familiares?
16	¿El ritmo de trabajo es fácilmente y alcanzable por un trabajador con experiencia?

17	¿La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos?
18	¿Tiene un tiempo de descanso durante su jornada laboral?
19	¿Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas?
<b>Factores de organización</b>	
20	¿El trabajo que usted realiza le implica turnos nocturnos y/o diurnos?
21	¿Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares? (vacaciones, días libres y licencias)?
22	¿El rol de turnos se conoce con anticipación?
23	¿Está de acuerdo con tu horario de trabajo?
24	¿Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente de laboral adecuado?
25	¿Considera usted que existe compañerismo en su centro de trabajo?
26	¿Prolongas tu horario de trabajo por falta de personal y necesidad de tu institución?
27	¿Para usted procesar la información es sencilla y evita memorizarse?
28	¿En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral?

---

29	¿Para usted la cantidad de documentos que genera por paciente es demasiado?
30	¿Te esmeras por hacer bien y más optimo tu trabajo?
31	¿Tienes que resolver las incidencias de tu trabajo por tus propios medios?

---

**Gracias por su participación**

### **Anexo 3**

No se ha requerido juicio de expertos pues se emplearán instrumentos de autores que ya han sido ejecutados y se apegan al contexto y tiempo de este estudio. Para la variable simplificación de trámites el instrumento utilizado por Frías (2021); y, para la variable carga laboral el empleado por Juárez (2022).

## Anexo 4

### **Consentimiento Informado (\*)**

#### **Título de la investigación:**

Simplificación de trámites y carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.

#### **Investigador:**

Merino Viteri Fernando Javier.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Simplificación de trámites y carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023.", cuyo objetivo es establecer cómo se relaciona la simplificación de trámites y la carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Siendo la carga laboral motivo de estudio por el impacto que genera en la salud de las personas, se pretende demostrar que la simplificación de trámites como política institucional podría permitir disminuir la carga laboral.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se le realizarán algunas preguntas, pero se mantendrá en anónimo sus datos personales:.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el sitio donde recibe su beneficio socioeconómico. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados serán anónimos y no tendrán ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Merino Viteri Fernando Javier, email: [fjmv.1976@gmail.com](mailto:fjmv.1976@gmail.com) y Docente asesor Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando, email: [lrallarconl@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lrallarconl@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 6

Magíster  
Esteban Bernal Bernal  
Ministro de Inclusión Económica y Social  
En su despacho

*Autorizado  
Recepción  
27/08/2023*

De mi consideración:

Reciba un fraterno saludo, a la vez con motivo de haber egresado de mi Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo en la sede Piura en el vecino país de Perú, estoy presentando mi proyecto de tesis que se denomina: "Simplificación de trámites y carga laboral de servidores públicos en una institución en Quito, 2023 Quito, 2023" y para el efecto debo realizar dos encuestas en una muestra de las y los servidores de la Planta Central del MIES en Quito.

Por lo expuesto, solicito a usted muy respetuosamente, se me autorice la aplicación de los cuestionarios en mención, mismos que guardarán absoluta reserva y serán únicamente utilizados para fines académicos, teniendo la identidad de los encuestados la confidencialidad respectiva.

Por la gentil atención que se digne dar a la presente, quedo de usted.

Atentamente,



FERNANDO JAVIER  
MERINO VITERI

Ing. Fernando Javier Merino Viteri  
C. C. 0915369177  
Teléfono: +593 985685390  
Email: fjmv.1976@gmail.com  
Estudiante de Posgrado UCV-Piura

