



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión municipal y simplificación administrativa en una
municipalidad distrital de Lambayeque

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

AUTOR:

Silva Vargas, Edison Jonathan (orcid.org/0009-0007-5370-2283)

ASESORES:

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-5682-2500)

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, por estar en todo momento a mi lado,
brindándome sabiduría y fortaleza para lograr mi meta.

A mí madre Soledad, por su apoyo incondicional,
amor y comprensión y por darme los recursos necesarios
para llevar a cabo mi tesis y a mi hermana Deysi por sus
sabios aportes.

Edison Jonathan, Silva Vargas

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la luz que ilumina mi sendero y mi mente, dándome inteligencia y perseverancia para así alcanzar mis objetivos, venciendo cualquier obstáculo.

A mí asesor Dr. Alex Miguel Hernández Torres, por su dedicación y orientaciones para culminar este trabajo científico, incentivando en mí la investigación y fortaleciendo mi deber como profesional.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre la gestión pública y la simplificación administrativa.....	20
Tabla 2. Nivel de la Gestión municipal	21
Tabla 3. Nivel de simplificación administrativa.....	21
Tabla 4. Relación de Gestión municipal y simplificación administrativa	22
Tabla 5 Prueba de normalidad	23
Tabla 6 Correlación Gestión municipal y la simplificación administrativa	23
Tabla 7 Gestión municipal y dimensiones de simplificación administrativa	24

RESUMEN

La presente investigación de carácter básico tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión pública y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, presento un enfoque de naturaleza cuantitativa, con nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, aplico dos instrumentos adaptados y validados por expertos, con una muestra de 102 colaboradores. De la misma, manera logro evidenciar como resultado principal que la relación entre la variable gestión pública y la simplificación administrativa está en el nivel medio con tendencia a alto en un 83,3% de encuestados, de alto a tendencia de alto en un 81,4% del total de encuestados, lo que evidencia la importancia que hay entre una buena gestión y simplificación de procesos en sus cuatro dimensiones: Calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos; finalmente presenta como conclusión que existe correlación entre gestión municipal y simplificación administrativa toda vez que tiene una significancia igual a 0.00 siendo menor al margen de error (0.05) y se identificó un coeficiente Rho de 0.811 que significa relación alta. De la misma manera se encontró que el nivel de la gestión municipal se evidencia que está en un 68,6% en el criterio de alto, un 23,5% en medio y 7,8% en el nivel bajo y el nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque nos muestra que está a un 81,4% en el nivel alto de encuestados, a diferencia del 18,6% en el nivel medio, evidenciándose pocas mejoras en los procesos de simplificación administrativa.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión municipal, simplificación administrativa, reducción de tiempo y reducción de costos.

ABSTRACT

The objective of this basic research was to determine the relationship that exists between public management and administrative simplification in a district municipality of Lambayeque, I present a quantitative approach, with a correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design, I apply two instruments adapted and validated by experts, with a sample of 102 collaborators. In the same way, I was able to show as the main result that the relationship between the public management variable and administrative simplification is at the medium level with a tendency to high in 83.3% of respondents, from high to a tendency of high in 81, 4% of the total number of respondents, which shows the importance of good management and simplification of processes in its four dimensions: Quality of service, cost reduction, time reduction and reduction of procedures and requirements; Finally, it concludes that there is a correlation between municipal management and administrative simplification since it has a significance equal to 0.00, being less than the margin of error (0.05) and a Rho coefficient of 0.811 was identified, which means a high relationship. In the same way, it was found that the level of municipal management is evident to be 68.6% in the high criterion, 23.5% in medium and 7.8% in the low level and the level of the administrative simplification in a district municipality of the Lambayeque region shows us that it is 81.4% at the high level of respondents, unlike 18.6% at the medium level, showing few improvements in the administrative simplification processes.

Keywords: Quality of service, municipal management, administrative simplification, time reduction and cost reduction.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los gobiernos han instituido procedimientos administrativos que resultan en medidas beneficiosas para los ciudadanos (Paz and de Paz, 2017; Estrada, 2020; Morancho, 2019; OECD, 2023). Dado que un número excesivo de procesos indica un mayor gasto de recursos estatales, y un número inadecuado de procesos puede poner en peligro la calidad del bien o servicio, la relevancia de los procesos está centrados en el potencial meritocrático que conlleva (Mendiola et al. 2020; Caldentey & Titelman, 2018; United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2017).

Por lo tanto, los cambios en las tensiones sociales clave de China han presentado dificultades significativas a los gobiernos locales a medida que avanzan la economía y la sociedad. Los indicadores de desarrollo de la sociedad, como la igualdad, la justicia y la seguridad del ambiente, han ganado importancia en la atención del público, desviando la atención de la prosperidad material y el crecimiento económico. Esto ha resultado en nuevas demandas de gobernanza social (Low, 2018).

Para lograr resultados sociales más beneficiosos, algunos gobiernos de América Latina se han alejado de procedimientos respaldados por herramientas legislativas y se han acercado a plataformas digitales avanzadas (Montero, 2021; Tabares-Ocampo et al., 2022; Herrero & Dueñas Herrero, 2019; Kattwinkel et al., 2020).

Las pequeñas empresas en Brasil tienen un costo administrativo de responsabilidades entre 3 y 15 veces mayor que las grandes empresas, lo que significa que la carga administrativa impuesta por los diversos procedimientos es mayor y tiene un impacto en la capacidad de las organizaciones para competir (Rosales, 2020; Fozap & de Economía IPN, 2019; Oecd & OECD, 2020; Roseth et al., 2021; Tablante & Antoniazzi, 2020).

Por su parte, Millán (2018) sostiene que, durante la década de 1990, una disminución de los obstáculos administrativos y procesales asociados con el acceso a los mercados ha ido acompañada de un aumento en el uso de tecnologías para llegar exitosamente a los individuos.

De todo lo anterior se desprende que la simplificación administrativa de manera amplia Maravi (2018) denota la eliminación de medidas tomadas por entidades en el desarrollo de operaciones, ya sea a nivel organizacional o en relación con el suministro de servicios a las personas, por tanto, simplificar debe definirse como el proceso de hacer algo más fácil, más simple o menos complejo, tal y como afirma Sasmito (2018).

Sin embargo, la gestión figura como uno de los cinco pilares fundamentales que deben adoptarse progresivamente en el modelo de modernización para la gestión pública propuesto por la Presidencia del Consejo de Ministros (2021). por procedimientos, lo que permite una prestación de servicios más ágil en todos los ámbitos.

De manera similar, los altos gastos que generan los procesos gubernamentales en el Perú, como la obtención de licencias, permisos, autorizaciones, pago de tasas, impuestos, etc., son un impedimento para el impulso del país hacia una mayor competitividad (Hernández-Huerta, 2019; OECD, 2020; Manzano et al., 2019; Tablante & Antoniazzi, 2020). Como parte de los esfuerzos para mejorar la eficiencia del gobierno, los defensores de la "simplificación administrativa" han propuesto reducir la cantidad de pasos y el tiempo que es necesario para completar ciertas tareas antes de lograr el servicio público deseado.

Desde 2017, Perú ha estado involucrado en esfuerzos de simplificación administrativa, lo que llevó a la eliminación del 30% de los procesos y más de 1.300 requisitos previos. Como consecuencia, los residentes ahorrarán un total de 290 millones de soles al cierre de 2019 y recibirán un mejor servicio. El Instituto Nacional de Estadística e Informática informa que el 67,9% de la población de un país tiene poca fe en los gobiernos locales y estatales debido a una administración deshonestas.

Según informe de la Secretaría Técnica Regional para la Eliminación de Barreras Burocráticas, así como información de la Oficina Regional Indecopi Lambayeque (2023), en 2021 la Comisión ORI Lambayeque abordó con éxito seis trámites. Cinco de estos procedimientos estuvieron relacionados con actuaciones municipales, todos iniciados a petición de alguno de los involucrados. Aquí están los resultados: La Comisión ORI Lambayeque resolvió que la denuncia no era válida con base en los resultados de tres procedimientos, que en conjunto representaron el 60% del veredicto final. La Comisión ORI Lambayeque consideró

inadmisible la denuncia, trámite que representó el 20% de todo el proceso. La denuncia fue considerada fundada por la Comisión ORI Lambayeque, ya que concluyó que un municipio había colocado trabas burocráticas ilegales o excesivas a los actores económicos o no había cumplido con normas de simplificación administrativa. Este método representó el 20% de los casos revisados.

Con lo indicado anteriormente se plantea las siguientes preguntas de investigación, ¿existe relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, años 2023?

La justificación empírica se basa en demostrar una conexión entre las variables de interés, mientras que la justificación teórica se basa en la aplicación de teorías administrativas contemporáneas para llenar un vacío de conocimiento que hasta ahora no ha sido abordado.

El estudio tiene como objetivo de poner a prueba las suposiciones vinculadas con el sistema de gestión municipal y la simplificación administrativa frente a una atención óptima y adecuadas, las cuales surgen debido a la falta de directivas claramente establecidas en la entidad (Gonzales, 2019).

Todo esto conllevó a plantearnos los siguientes objetivos: O.G. Determinar la relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque. O.E. Identificar el nivel de la gestión municipal en una municipalidad distrital de la región Lambayeque. Analizar el nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque. Establecer la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Por último, nos planteamos las Hipótesis siguientes. Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque; No Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque y la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación contempla mucha información relevante a nivel nacional, así como internacional. Las cuales son:

El estudio de Castillo (2020) examinó la efectividad de la simplificación administrativa en Ecuador a la luz del acceso del gobierno a recursos técnicos. Se utilizó revisión documental y métodos cualitativos, descriptivos y no experimentales. Los hallazgos indican que en el contexto ecuatoriano, la utilización de herramientas tecnológicas para la simplificación administrativa tiene el potencial de incrementar la calidad de la democracia. Por lo tanto, es crucial priorizar la adopción de plataformas digitales para agilizar los procedimientos de simplificación administrativa, lo que en última instancia conducirá a mejoras en la eficiencia, la gestión del tiempo y la rentabilidad de cada proceso.

El trabajo de tesis de Fuentes (2020) requiere un examen de las medidas de participación ciudadana implementadas por el Municipio de La Serena en Chile entre 2009 y 2018. De igual forma, el objetivo es conocer las prácticas y experiencias de gestión avaladas por el municipio de La Serena, caso destacado en el contexto chileno, en materia de participación de las personas en la gestión pública local. Esta investigación se alinea con la definición de participación ciudadana proporcionada por Fernández & Ordoñez (2007), que la caracteriza como un conjunto de actividades a través de las cuales los ciudadanos ejercen influencia sobre la ejecución, creación y evaluación de políticas públicas (locales). De esta manera, el estudio ha abarcado un examen de las estructuras regulatorias establecidas, los mecanismos y herramientas puestos en práctica, los niveles a los que se ha dirigido la participación y las perspectivas e interpretaciones de la participación ciudadana que tienen los individuos involucrados. Además, ha explorado, representado y examinado la posible evolución de este proceso en curso. Las siguientes secciones brindan las principales inferencias y comentarios extraídos de los datos presentados, que nos permiten abordar los diversos objetivos del estudio.

En este contexto se señala como Saldaña (2020) examinó la gestión municipal y evidenció una correlación directa y positiva entre las variables estudiadas,

con una aprobación promedio del 86% de los encuestados. Su recomendación se centró en promover la colaboración entre ciudadanos y el gobierno local para mejorar proyectos y el nivel de vida de la población.

En contraste, Huamán (2018) determinó que la gestión municipal incide en un 90.4% en la seguridad ciudadana. Este alto porcentaje subraya la importancia de una mejor administración local para potenciar la eficacia en la seguridad de la ciudadanía.

Para su propuesta de estudio, Pinochet (2017) utiliza un contexto en el que el compromiso ciudadano es alto: la administración pública local, pero bajo a nivel nacional. Específicamente, el objetivo es examinar la situación de la comuna de Pudahuel observando el nivel de participación ciudadana allí y comparándolo con el promedio nacional. Los hallazgos son examinados y presentados mediante la técnica de la “Teoría Fundamentada”, donde a través de muchas categorías se muestra la situación actual de la comunidad, luego de una categorización de la comuna y el Municipio de Pudahuel.

Sin embargo, la tesis de Ramos (2020) buscó confirmar la conexión entre simplificación administrativa y atención ciudadana; utilizó una metodología cuantitativa; su diseño no fue experimental; su población estaba formada por colaboradores; y sus datos fueron recolectados a través de una encuesta. El 83,90% consideró que la simplificación administrativa en la fase de trámites tenía un impacto directo en la satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Los hallazgos muestran una correlación positiva entre la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano (coeficiente de 0,499; nivel de significancia de p inferior a 0,05), lo que sugiere que la implementación efectiva de la simplificación administrativa puede tener un efecto beneficioso sobre la calidad del servicio.

Según López et al. (2020) la investigación pone énfasis en la teoría organizacional como el marco principal que el Estado debe respaldar dentro de sus instituciones públicas, con el objetivo final de mejorar el bienestar de los ciudadanos. El objetivo central del estudio es proporcionar un examen integral del marco conceptual relacionado con la gestión municipal y su impacto en la eficacia general de la gobernanza, mejorar las habilidades de su personal para que puedan trabajar de manera más efectiva y eficiente hacia sus objetivos.

Igualmente vital para el crecimiento de las comunidades es la participación de sus residentes, que se enfatiza en nuestros estudios. Para lograr este objetivo, hemos realizado una evaluación sistemática de 10 artículos publicados en las revistas científicas de las revistas indexadas Scielo, Redalyc y Latindex entre 2015 y 2020. Lo que aprendemos de los hallazgos de estos estudios es que se puede esperar una influencia oportuna en futuras investigaciones. a partir del estudio y diagnóstico de cómo una gestión municipal exitosa contribuye al buen gobierno.

Jiménez (2019) buscó determinar la asociación entre la agilización de los procesos administrativos y la satisfacción de los empleados en una agencia gubernamental. Se encuestó a sesenta empleados utilizando un enfoque de investigación cuantitativo, no experimental y transversal. Los hallazgos mostraron una correlación moderada (Rho: 0,475, Spearman: 0,475). Los resultados mostraron que el tiempo de concentración y la satisfacción laboral tenían una relación débil ($r = 0,377$).

Dado que solo se realizó procesamiento estadístico, Fernández (2023) toma un método cuantitativo para investigar la conexión entre simplificación administrativa y gestión administrativa en una Empresa del Estado, 2022. Los estudios experimentales no transversales son aquellos en los que ni el diseño de la investigación ni la técnica de recolección de datos alteraron las condiciones existentes de la organización pública bajo estudio. Se utilizó un muestreo censal no probabilístico, por lo que estuvo disponible toda la población censal. Para este estudio se utilizaron dos cuestionarios, el primero de los cuales fue administrado a una muestra por conveniencia de 30 empleados, se utilizaron un total de 24 preguntas para evaluar tres dimensiones relacionadas con la variable "simplificación administrativa", que abarca "percepción del tiempo de procesamiento", "familiaridad con los costos asociados a los trámites" y "procesos administrativos". En la encuesta posterior, que consta de 22 preguntas, la atención se centró en examinar aspectos como la planificación, la organización, el liderazgo y la supervisión dentro de la gestión administrativa. Por lo tanto, se puede inferir que una mejora en la gestión administrativa dentro de la organización probablemente conduzca a un mayor potencial para lograr la simplificación administrativa. Se destaca la

correlación entre simplificación y gestión administrativa siendo, positiva, moderadamente fuerte y tendiendo a un alto grado de correlación ($r = 0,596$; $p < 0,001$, $p < 0,05$).

La investigación de Sandoval (2023) realizada en la Unidad de Gestión Educativa en Oxapampa, Región Pasco en el año 2022 tiene como objetivo establecer un vínculo entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio. El estudio profundiza en la definición de los elementos de Simplificación Administrativa y Calidad del Servicio, a partir de fundamentos teóricos como la administración, la moral del personal, la confiabilidad del servicio, la comunicación con el usuario, la empatía del gerente y otros factores relacionados con la gestión. Metodología: Los parámetros del estudio se establecieron en 2022 en la provincia de Oxapampa. Los usuarios de la UGEL en la provincia fueron el principal destinatario de la delimitación social, que incluyó tanto a residentes como a visitantes. La etapa correlacional de la investigación básica. El método inductivo es el tipo de pensamiento que nos permite generalizar a partir de ejemplos específicos. Población: Hay 1.500 usuarios de la UGEL Oxapampa. Se encuestó a un total de 64 usuarios. Se usó el cuestionario. Las tablas y gráficos de distribución porcentual, junto con comentarios e inferencias extraídas de ellos, constituyen la mayor parte de la presentación. Los hallazgos muestran una conexión positiva entre las dos variables, con un coeficiente de $0,4999$ y una tasa de cambio de $0,00 \pm 0,05$, lo que sugiere que la simplificación administrativa mejorará la calidad de la atención.

Ariza et al. (2022) examinaron una Municipalidad Distrital de la provincia de Carhuaz para determinar la correlación entre la simplicidad administrativa y la calidad del servicio. El estudio fue descriptivo correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. Había 1.715 empleados en total y se seleccionaron al azar 100 usuarios para representar a toda la población. Utilizamos un enfoque de encuesta, con un cuestionario estructurado como instrumento. Los resultados revelaron que el 67% de los empleados son receptivos a la idea de implementar una simplificación administrativa. Esto se debe a que la organización en cuestión no da prioridad a la eliminación de obstáculos ni a la simplificación de complejos trámites procesales. Además, ha introducido avances tecnológicos que no son del todo efectivos. Además, los empleados

son conscientes del hecho de que se les puede exigir que cumplan requisitos previos innecesarios. Además, se hizo evidente que el 45% de los usuarios perciben el elemento uno como estático. Observan que el municipio cuenta con equipamiento actualizado, instalaciones atractivas, personal con apariencia profesional y ordenada y materiales impresos bien diseñados. Sin embargo, creen que el municipio demuestra una dedicación limitada a la prestación de servicios y muestra sólo un interés moderado en abordar sus necesidades. El servicio no inspiraba confianza ya que proporcionaba sólo la mínima información al cliente y no estaba disponible para atender sus consultas. El coeficiente de Spearman indica una relación directa entre simplificación administrativa y calidad del servicio, con un valor de 0,330 (positivo) y el valor de significancia fue de 0,000, por lo cual la simplicidad administrativa se correlaciona positivamente con la calidad del servicio.

Cosquillo (2022) tuvo como objetivo evaluar cómo la Municipalidad Provincial de Tarma – Gobierno Regional de Junín se beneficiaría con la implementación del gobierno digital en los próximos años. El estudio es de carácter analítico, descriptivo, correlacional y de carácter aplicado con nivel explicativo. Tarma tiene una población total de 150 personas, y las 108 personas que están representadas en este estudio son todos usuarios habituales de los servicios de Gobierno Digital. Se concluye que la combinación de Gobierno Digital y TIC es una herramienta única para la modernización estratégica. En ese sentido, el gobierno provincial otorga una prioridad mucho mayor al uso de servicios digitales fáciles de usar que al uso de una burocracia engorrosa basada en papel.

El artículo 2 del Decreto Supremo 070-89-PCM establece que los objetivos de simplificación de los procesos administrativos y la administración del Estado se alcanzan mediante el compromiso del Estado con el usuario y la protección de los intereses ciudadanos. En beneficio de los vecinos, que son quienes necesitan cualquier trámite o servicio público, Huamantumba y Huamantumba (2020) enfatizan que la simplificación de los trámites administrativos tiene por propósito simplificar, minimizar y potenciar los trámites y sus costos. Retrasos en los trámites, requisitos innecesarios, gastos exagerados, tiempos de espera

excesivos, etc., pueden descubrirse y eliminarse racionalizando el sistema en su conjunto.

Según la teoría general de la burocracia de Chiavenato (2007), se requieren enfoques más integrales para comprender las interacciones que surgen en organizaciones con procesos complejos y dinámicas sociales confusas. Las instituciones públicas son grandes y complejas, por lo que necesitan estructuras especializadas para funcionar. Max Weber es uno de los principales defensores del enfoque de la burocracia, que ve la burocracia como una especie de dominio estatal diseñado para maximizar la eficiencia en el logro de los propósitos.

Por su parte, Críales (2019) señaló que gestión municipal está estructurada por políticas y acciones municipales la cual sus administrados tienen que tomar decisiones en conjunto con la ciudadanía y decisiones. Con la finalidad de perpetuar en la sociedad un equilibrio en sus necesidades e intereses.

Un tipo de liderazgo es la autoridad tradicional, que está basada en la idea de que el líder automáticamente se convierte en señor cuando su predecesor muere. Debido al carisma y la capacidad de liderazgo del superior, los subordinados tienen pocos problemas para seguir sus instrucciones. Las órdenes de los superiores se consideran legales, razonables o burocráticas cuando se ajustan a los principios o normas que justifican los juicios.

Según Weber, una organización burocrática se caracteriza por un aumento del papeleo y de los procesos que impide la productividad y dificulta la implementación de soluciones efectivas y oportunas. Por tanto, la burocracia debe proporcionar las explicaciones más básicas sobre las actividades del trabajador público. Las normas que guían las acciones y los canales formales de comunicación son características distintivas de una organización burocrática, al igual que una clara división del trabajo, relaciones laborales impersonales, una cadena de mando clara, procedimientos operativos estándar y un énfasis en la meritocracia. asignación de roles.

Según el relato de Weber, está claro que los procedimientos de gestión pública resultan en un aumento tanto en el volumen como en la complejidad del papeleo; Como resultado, la simplificación administrativa se ha vuelto cada vez

más importante para aprovechar al máximo los recursos limitados e impulsar la producción profesional.

Las dimensiones de la simplificación administrativa son: costos de los procedimientos, tiempo de atención y procedimientos administrativos.

Dado que los plazos son fijados como máximos y son estrictamente cumplidos por los trabajadores públicos, el tiempo de atención es el tiempo dedicado a atender a un usuario de conformidad con la Ley General del Procedimiento Administrativo.

De acuerdo con los lineamientos brindados por la Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros del Perú (PCM) en 2012, la entidad está obligada a definir costos a través del TUPA (Tabla de Procedimientos Administrativos) como un medio para realizar un seguimiento de los gastos incurridos en la prestación de los servicios públicos. Servicios asociados a diversos trámites.

Con base en lo anterior, definimos teóricamente la administración municipal como una serie de acciones tomadas por los gobiernos locales en pos de resultados demográficos, económicos y culturales óptimos.

La capacidad de los jefes de departamento municipales para planificar y ejecutar iniciativas predecibles está ligada a la administración municipal, que en sí misma es vital para el crecimiento, ya que requiere coordinación con la sociedad civil y los agentes de desarrollo comunitario (David et al., 2019).

Para crear políticas públicas de manera efectiva y gestionar su ejecución, este método considera el análisis de actividades, la toma de decisiones, el control organizacional y el control (Pomberger, et al., 2017) y así generar el orden último de la región y la calidad de la vida. entorno de las personas. Además, el gobierno municipal representa la síntesis de los tres pilares interrelacionados del municipio, el sector económico, el sector social y el sector político.

El liderazgo de la autoridad podría convertirse en un edicto o un mandato para la administración local, cuyo éxito o fracaso recae directamente sobre sus hombros (Trejo et al., 2018), como lo discuten Dlamini et al. (2019).

Los objetivos de los sistemas de planificación municipal deberían ser facilitar una mejor toma de decisiones y la participación ciudadana directa en los esfuerzos de mejora de la comunidad. El sector público puede emplear la revisión y el desarrollo continuo mediante el despliegue de un sistema de planificación (Taleb & Farooque, 2021).

Por el contrario, la planificación municipal se refiere a las acciones realizadas por los municipios para lograr un objetivo, como fomentar el crecimiento equitativo, estimular la actividad económica o atraer y retener talento. Esto se debe a que a través de la planificación municipal se puede maximizar el potencial económico, ambiental y social y a que los municipios son considerados como organizaciones que fomentan el desarrollo sostenible (Babenko et al., 2020).

Los temas principales de la Teoría de la Administración Pública son la transición y la estabilidad. Todo lo que constituye su núcleo es lo que queremos decir cuando hablamos de su "ser", mientras que todo lo que ha cambiado o evolucionado hasta este punto es lo que queremos decir cuando hablamos de su "devenir" (Galindo, 2000).

La Teoría de la Posición Liberal destaca el valor de la autonomía personal. El objetivo es proteger a la gente de cualquier medida opresiva adoptada por el gobierno. Es una estrategia para salvaguardar las libertades locales contra la tiranía del Estado (Ramírez, 2013).

Referente a la variable Gestión municipal, Zas (2021) lo cita como parte de un esfuerzo por crear una comunidad más justa, próspera, políticamente estable, administrativamente eficiente y ecológicamente sólida para todos los residentes del municipio. De manera similar, Álvarez y Delgado (2020) enfatizan la necesidad de que la administración municipal tenga una gestión fiscal eficiente, que a su vez permita a los gobiernos brindar servicios públicos esenciales para el crecimiento urbano.

Por último, la idea de administración científica subyace a la variable Simplificación Administrativa; Esta teoría se remonta a un artículo escrito por Frederick Winslow Taylor en 1911 que esbozaba los principios fundamentales de la estructura de las corporaciones industriales. El término "gestión científica" se refiere a una escuela de pensamiento que aboga por aplicar enfoques científicos a los problemas de gestión empresarial con el fin de impulsar la

productividad industrial; esta escuela de pensamiento también se conoce como "taylorismo". El concepto de Taylor, que combinaba los negocios con la investigación científica, se basó en la idea de que alentar a los trabajadores a trabajar más es menos productivo que encontrar formas de mejorar su eficiencia (Ortiz y Domínguez, 2019).

En cuanto a la Simplificación administrativa, según la OECD (2023) indica que es importante facilitar que las personas y las instituciones gubernamentales cumplan con sus obligaciones legales y al mismo tiempo requerirán menos trabajo del personal. Tanto el D.S. N° 123-2018-PCM como el reglamento del sistema de gestión administrativa modernizado de la administración pública tienen por objeto agilizar los trámites gubernamentales mediante la eliminación de trámites burocráticos.

La simplificación administrativa se define como un conjunto de principios que rigen la estructura de la administración para interactuar con los administrados, fundamentando las normativas sobre este ámbito, incluyendo aquellas vinculadas a los TUPA. Su efectividad y permanencia dependen de un eficiente control posterior que desincentive el incumplimiento normativo o la presentación de información falsa. La ausencia de este control llevaría al colapso del sistema, anulando los avances logrados. En lugar de reforzar este control, se tiende a aumentar los previos. La falta de fiscalización posterior, debido a carencia de recursos o conocimientos, hace que en ocasiones los funcionarios no consideren la fiscalización tras procedimientos aprobados automáticamente o con silencio administrativo positivo (Kingsbury et al.).

Esta carencia y el desconocimiento de los principios de simplificación resultan en la creación de procedimientos administrativos innecesarios cuando las normas solo requieren información, sin necesidad de aprobación por parte de la administración. Las regulaciones actuales buscan que las entidades no generen beneficios con dichos procedimientos, sino que solo cubran los costos de tramitación OECD (2023).

El 2016 marcó una etapa de cambios importantes en la simplificación administrativa. La Ley N° 30506 delegó al Poder Ejecutivo facultades legislativas sobre reactivación económica y formalización, promoviendo así el

Decreto Legislativo N°1246. Este decreto establece medidas para simplificar procedimientos administrativos en instituciones estatales. Busca agilizar trámites ciudadanos ante entidades públicas y orienta a que el Estado, especialmente la administración pública, se centre en servir al ciudadano y el interés general, reforzando el Estado de Derecho. El Decreto 1246 apunta a aliviar la carga burocrática de trámites personales, eliminando la responsabilidad del ciudadano en la verificación de información para la administración. Propone una base de datos unificada para las entidades públicas, reduciendo costos y tiempo. Protege datos personales bajo la Ley N° 29733 y dispone una implementación progresiva de la política de interoperabilidad, permitiendo acceso gratuito y permanente a la información pública en un plazo máximo de 60 días para todas las instituciones del Poder Ejecutivo a partir de la Ley N° 29733.

El artículo 3.2° de la ley pertinente establece que las entidades públicas deben proporcionar cooperativamente la información de los usuarios administrados a los entes bajo el Poder Ejecutivo, incluyendo una lista específica. Este suministro debe realizarse dentro de los 60 días hábiles posteriores a la publicación de la normativa, es decir, a partir del 10 de noviembre de 2016, de manera gratuita y permanente. Es importante destacar que, durante la implementación de la Interoperabilidad, la información y su base documental fueron susceptibles de ser reemplazadas, a elección del administrado, mediante una declaración jurada según lo dispuesto en el artículo 42° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

3.1.1. Tipo de Investigación.

La investigación aplico un tipo básica ya que proporcionará la base teórica para futuras investigaciones aumentando nuestro conocimiento general (Arias, 2020). Con una estrategia cuantitativa, porque la recopilación de información facilitará la observación de conductas, establecer normas y la prueba de hipótesis mediante bases numéricas así como el análisis estadístico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

De la misma manera aplico un nivel de investigación descriptivo correlacional porque apunta a caracterizar los rasgos centrales de la persona, comunidad o fenómeno que se estudia; cuantifica y evalúa una serie de factores; y saca conclusiones basadas en esos hallazgos. permite una mayor investigación sobre cómo se conectan las dos variables (Bernal, 2010)

3.1.2. Diseño de estudio

El diseño de investigación fue no experimental correlacional. En este método, los eventos se ven y evalúan en su estado natural, sin interferencia por parte del investigador, y el investigador no intenta influir en los resultados de ninguna manera (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

Dado que los datos se recopilaron de un subconjunto de participantes en un momento fijo en el tiempo, la sección será transeccional o transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Al estudiar una población o muestra, los investigadores suelen observar muchas variables o rasgos a la vez.

Según Rios (2019) podemos comprender mejor cómo funciona un concepto en el contexto de una variable asociada estableciendo una relación entre dos variables independientes pero interdependientes a través del campo correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación presento dos variables:

Variable 1: Gestión municipal

Definición conceptual: de acuerdo con Huamantumba & Huamantumba (2020) enfatiza que el objetivo de los esfuerzos por simplificar los procesos administrativos es hacer la vida más fácil para los individuos que más necesitan esos procesos: las personas que pagan por ellos. Por lo tanto, al agilizar cada proceso, podemos identificar pasos que no aportan valor público para el ciudadano, así como eliminar regulaciones, gastos, tiempos de espera, etc. innecesarios.

Definición operacional: Método mediante el cual se recopila información con las dimensiones e indicadores requeridos mediante una herramienta confiable.

Variable 2: Simplificación Administrativa

Definición conceptual: este proceso interno tiene como objetivo reducir las solicitudes o procedimientos rutinarios o inútiles para incrementar la calidad del servicio en general (Municipalidad de Toluca, 2021).

Definición operacional: La variable de perspectiva operativa de simplificación administrativa medirá los cuatro aspectos e indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población fue todos los factores que se incluyen en el estudio, y debe tener las mismas características, rasgos que le asignan los humanos. Estos factores pueden ser personas, lugares, cosas o cualquier otra cosa (Ventura, 2018)

Para el presente estudio, estuvo conformada por todos los servidores que realizan trabajo administrativo y están vinculados al proceso administrativo en la Municipalidad Distrital materia de la presente investigación, que es de 102 colaboradores, en el que se respetarán los criterios de participación y exclusión de una población, tal como se definen

Criterios de inclusión

Se invitó a participar del estudio al personal que realiza gestión administrativa y están vinculados a los procesos administrativos, con una antigüedad en sus labores mayor a 3 años. Así mismo, se tomó en cuenta solo a las personas que deseen participar en la presente investigación.

Criterios de exclusión

No fueron tomados en cuenta los servidores públicos que realicen gestión administrativa que tengan laborando en la institución menos a tres años de antigüedad, y también a las personas que no deseen participar de la investigación.

3.3.2 Muestra: Según Condori (2020) dice que la muestra es una parte representativa de la población que tiene una serie de semejanzas muy particulares al conjunto denominado poblacional. En este caso la muestra fue definida o conformada por los 102 trabajadores que realizan gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lambayeque.

3.3.3 Muestreo: En el presente estudio se utilizó el denominado muestreo censal, en donde la muestra a trabajar es igual a la población tomada en cuenta en este estudio. Según Mozo y Paquirachi (2021) se utiliza cuando la población es relativamente pequeña.

3.3.4 Unidad de análisis: Los trabajadores que realizan gestión del tipo administrativo en la municipalidad evaluada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, Westreicher (2022) afirma que es el mejor método para estudiar los fenómenos sociales. Es un método que agiliza la recopilación de datos para que requiera menos tiempo y esfuerzo. Es sencillo de implementar y ayuda a los investigadores a ampliar su perspectiva y profundidad de observación a medida que recopilan datos.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento que fue aplicado se denomina cuestionario. Según Pobeá (2018), los cuestionarios son instrumentos útiles para la recopilación de datos porque permiten al investigador adaptar el instrumento a sus necesidades específicas, ya que pueden construirse en torno a preguntas que se adapten a la escala y el enfoque de su estudio, y porque puede acomodar una amplia gama de variables.

En el estudio se desarrolló dos cuestionarios, uno para cada variable, que serán verificados por revisión de expertos antes de ser incluidos en el análisis. Ambas encuestas que estén realizando tendrán un rango de puntuación del 1 al 5 y se construirán utilizando la escala Likert.

Para el caso de la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico el Alfa de Cronbach para entregarle a los instrumentos la pertenencia psicométrica a tomar en cuenta para el logro de la reducción del error sustentado en la medición del grado de consistencia y estabilidad frente a múltiples y variados procedimientos usando el mismo instrumento. Para el caso la variable Gestión municipal fue de 0,947 y para simplificación administrativa fue de 0,923 (Manterola et al., 2018). El V de Aykeen para las dos variables está por encima de 0.7, para la variable gestión municipal es igual a 0.984 y para la variable simplificación administrativa igual 0.982, lo que quiere decir que es válido el instrumento.

3.5. Procedimientos

Se aplicó el instrumento a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque, se entregó la documentación correspondiente al encargado de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, tras lo cual se adaptó la encuesta y el cuestionario.

Una vez cumplimentado el cuestionario, se envió a un panel de tres expertos que, en función de su grado de experiencia, validarán los resultados y aportarán sugerencias.

Después de eso, vendrán a la oficina y entregarán la encuesta a todos los que estén calificados para participar en ella.

Una vez finalizada la encuesta, se analizaron los resultados para cumplir los objetivos. Después de eso, daremos los toques finales al informe.

Validez y fiabilidad

Hernández. (2018) la validez de un instrumento, “es decir, qué tan bien una herramienta mide realmente las variables que se propone medir”.

Tres especialistas en la administración pública confirmaron la validez y confiabilidad de las herramientas empleadas en esta investigación a través del uso del V de Aiken

Confiabilidad

Se aplicó la prueba de confiabilidad de la escala Likert a ambas variables enumeradas en las tablas complementarias, para ello se aplicó el alfa de Cronbach que arrojó Gestión municipal fue de 0,907 y para simplificación administrativa fue de 0,923 (ver anexo).

3.6. Método de análisis de datos

Para examinar la información obtenida de la implementación del cuestionario, utilizaremos las bases de datos de Microsoft Office Excel 2019 e IBM SPSS Statistics v26. Descripciones cuantitativas: la estadística descriptiva abarca elementos como tablas de frecuencia y figuras, mientras que la estadística inferencial abarca componentes como una evaluación de normalidad, estadísticas sobre correlaciones de variables, pruebas de hipótesis y un examen de resultados.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se ajustó a las normas de derechos de autor mediante el empleo de citas y referencias estilo APA, y evaluó la originalidad de la

investigación utilizando el software Turnitin para determinar los niveles de similitud. También de lo dispuesto en la Resolución del Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, el respeto a las normas éticas que rigen la investigación y el cumplimiento de las normas universitarias acordes con las áreas de enfoque de la investigación y las políticas autorizadas dentro de los marcos de investigación son principios fundamentales del código de ética del investigador de la UCV.

IV. RESULTADOS

O.G. Determinar la relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Tabla 1

Relación entre la gestión pública y la simplificación administrativa

		Variable Simplificación			Total
		Administrativa		Total	
		Medio	Alto		
Variable gestión Municipal	Bajo	Recuento esperado	1,5	6,5	8,0
		% dentro de Variable gestión Municipal	25,0%	75,0%	100,0%
	Medio	Recuento esperado	4,5	19,5	24,0
		% dentro de Variable gestión Municipal	16,7%	83,3%	100,0%
	Alto	Recuento esperado	13,0	57,0	70,0
		% dentro de Variable gestión Municipal	18,6%	81,4%	100,0%
Total	Recuento esperado	19,0	83,0	102,0	
	% dentro de Variable gestión Municipal	18,6%	81,4%	100,0%	

Nota. La tabla evidencia que la relación entre la variable gestión pública y la simplificación administrativa está en el nivel medio a tendencia de alto en un 83,3% de encuestados, de alto a tendencia de alto en un 81,4% del total de encuestados, lo que evidencia la importancia que hay entre una buena gestión y simplificación de procesos en sus cuatro dimensiones: Calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos.

O.E. Identificar el nivel de la gestión municipal en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Tabla 2

Nivel de la Gestión municipal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	7,8	7,8	7,8
Medio	24	23,5	23,5	31,4
Alto	70	68,6	68,6	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Nota. La tabla 2 señala que el nivel de la gestión municipalidad en una municipalidad distrital de Lambayeque esta en un 68,6% en el criterio de alto, un 23,5% en medio y 7,8% en el nivel bajo.

O.E. Analizar el nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Tabla 3

Nivel de simplificación administrativa

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	19	18,6	18,6	18,6
Alto	83	81,4	81,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Nota. La tabla 3 nos muestra que el nivel de la variable simplificación administrativa en una municipalidad distrital está a un 81,4% en el nivel alto de encuestados, a diferencia del 18,6% en el nivel medio, evidenciándose pocas mejoras en los procesos de simplificación administrativa.

O.E. 3 Establecer la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Tabla 4

Relación entre la Gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa.

Variable/ Nivel/Frecuencia	Dimensión Calidad de Servicio			Dimensión reducción de costos			Dimensión reducción de tiempos			Dimensión de Trámites o Requisitos					
	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto		
Variable gestión Municipal	Bajo	Recuento esperado	2.7	5.3	8.0	0.3	1.5	6.2	8.0	3.2	4.8	8.0	0.3	1.5	6.2
		% dentro de Variable	25.0%	75.0%	100.0%	25.0%	0.0%	75.0%	100.0%	50.0%	50.0%	100.0%	25.0%	0.0%	75.0%
	Medio	Recuento esperado	8.2	15.8	24.0	0.9	4.5	18.6	24.0	9.6	14.4	24.0	0.9	4.5	18.6
		% dentro de Variable	25.0%	75.0%	100.0%	8.3%	16.7%	75.0%	100.0%	25.0%	75.0%	100.0%	8.3%	16.7%	75.0%
	Alto	Recuento esperado	24.0	46.0	70.0	2.7	13.0	54.2	70.0	28.1	41.9	70.0	2.7	13.0	54.2
		% dentro de Variable	38.6%	61.4%	100.0%	0.0%	21.4%	78.6%	100.0%	44.3%	55.7%	100.0%	0.0%	21.4%	78.6%
Total	Recuento esperado	35.0	67.0	102.0	4.0	19.0	79.0	102.0	41.0	61.0	102.0	4.0	19.0	79.0	
	% dentro de Variable	34.3%	65.7%	100.0%	3.9%	18.6%	77.5%	100.0%	40.2%	59.8%	100.0%	3.9%	18.6%	77.5%	

Nota. Los resultados de la tabla cruzada ayudan a evidenciar que existe relación entre la gestión municipal y calidad de servicio a razón de un 61,4% en el nivel alto; con la dimensión reducción de costos 78,6% en el nivel alto; con la dimensión reducción de tiempos 75,0% en el nivel medio y con la reducción de trámites y requisitos en un 78,6% en el nivel alto, lo que ayuda a precisar que existe relación entre la variable de estudio y sus dimensiones de la variable simplificación administrativa.

Tabla 5*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable gestión Municipal	,419	102	,000	,635	102	,000
Variable Simplificación Administrativa	,497	102	,000	,474	102	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Los resultados de la prueba de normalidad para una muestra de 102 colaboradores de una municipalidad distrital de Lambayeque, Kolmogorov Smirnov^a arroja que no los datos no siguen una normalidad por lo que se ajustan a una prueba no paramétrica, para el caso es Rho de Spearman al arrojar un p valor de .000, menor a .005

Hi. Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque;

Ho. No Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque y

Tabla 6*Correlación en la variable Gestión municipal y la variable simplificación administrativa.*

			Variable gestión Municipal	Variable Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Variable gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Variable Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

De acuerdo con la tabla 6 de correlación entre gestión municipal y simplificación administrativa se encontró que existe asociación entre las variables dado que la sig. encontrado fue inferior a 0.00 siendo menor al margen de error (0.05), de la misma manera, se identificó un coeficiente Rho de 0.811 que significa relación alta.

Tabla 7

Correlación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa de una municipalidad distrital de la región Lambayeque

			Variable gestión Municipal	Dimensión Calidad de Servicio	Dimensión reducción de costos	Dimensión reducción de tiempos	Dimensión de Trámites o Requisitos
Rho de Spearman	Variable gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,531	,772	,602	,772
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	102	102	102	102	102
	Dimensión Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,531	1,000	,743**	,629**	,365**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	102	102	102	102	102
	Dimensión reducción de costos	Coeficiente de correlación	,772	,743**	1,000	,381**	,487**
		Sig. (bilateral)	,474	,000	.	,000	,000
		N	102	102	102	102	102
	Dimensión reducción de tiempos	Coeficiente de correlación	,602	,629**	,381**	1,000	,289**
		Sig. (bilateral)	,309	,000	,000	.	,003
		N	102	102	102	102	102
	Dimensión de Trámites o Requisitos	Coeficiente de correlación	,772	,365**	,487**	,289**	1,000
		Sig. (bilateral)	,474	,000	,000	,003	.
		N	102	102	102	102	102

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

Nota. La tabla 7 de correlación entre la gestión municipal y la dimensión calidad de servicio se encontró que existe asociación entre las variables dado que la sig. encontrado fue inferior a 0.00 siendo menor al margen de error (0.05), se identificó también el coeficiente Rho de 0.531, con la dimensión reducción de costos se puede inferir que existe significancia la ser menor a .005 y que se obtuvo una correlación alta de 0.772; en relación a la dimensión reducción de costos se deduce que existe una correlación moderada de 0.604 y que evidencia significancia y finalmente con la dimensión reducción de trámites y requisitos se encontró una significancia a obtener un p=valor de .000 inferior a .005 con una correlación alta de 0.772 al aplicarse el estadística de rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general se pudo determinar que se evidencia una relación entre la variable gestión pública y la simplificación administrativa está en el nivel medio a tendencia de alto en un 83,3% de encuestados, de alto a tendencia de alto en un 81,4% del total de encuestados, lo que evidencia la importancia que hay entre una buena gestión y simplificación de procesos en sus cuatro dimensiones: Calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos, resultados que concuerdan con lo indicado por Ariza et al. (2022) examinaron una Municipalidad Distrital de la provincia de Carhuaz para determinar la correlación entre la simplicidad administrativa y la calidad del servicio. El estudio fue descriptivo correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. Había 1.715 empleados en total y se seleccionaron al azar 100 usuarios para representar a toda la población. Utilizamos un enfoque de encuesta, con un cuestionario estructurado como instrumento. Los resultados revelaron que el 67% de los empleados son receptivos a la idea de implementar una simplificación administrativa. Esto se debe a que la organización en cuestión no da prioridad a la eliminación de obstáculos ni a la simplificación de complejos trámites procesales. Además, ha introducido avances tecnológicos que no son del todo efectivos. Además, los empleados son conscientes del hecho de que se les puede exigir que cumplan requisitos previos innecesarios. Además, se hizo evidente que el 45% de los usuarios perciben el elemento uno como estático. Observan que el municipio cuenta con equipamiento actualizado, instalaciones atractivas, personal con apariencia profesional y ordenada y materiales impresos bien diseñados. Sin embargo, creen que el municipio demuestra una dedicación limitada a la prestación de servicios y muestra sólo un interés moderado en abordar sus necesidades. El servicio no inspiraba confianza ya que proporcionaba sólo la mínima información al cliente y no estaba disponible para atender sus consultas. El coeficiente de Spearman indica una relación directa entre simplificación administrativa y calidad del servicio, con un valor de 0,330 (positivo) y el valor de significancia fue de 0,000, por lo cual la simplicidad administrativa se correlaciona positivamente con la calidad del servicio.

Por su parte, al contrastar la hipótesis de investigación, se evidencia que de acuerdo con la tabla 6 de correlación entre gestión municipal y simplificación

administrativa se encontró que existe asociación entre las variables dado que la sig. encontrado fue inferior a 0.00 siendo menor al margen de error (0.05), de la misma manera, se identificó un coeficiente Rho de 0.811 que significa relación alta trabajo que concuerda con lo expresado por Fernández (2023) toma un método cuantitativo para investigar la conexión entre simplificación y gestión administrativas en una Empresa del Estado, 2022. Los estudios experimentales no transversales son aquellos en los que ni el diseño de la investigación ni la técnica de recolección de datos alteraron las condiciones existentes de la organización pública bajo estudio. Se utilizó un muestreo censal no probabilístico, por lo que estuvo disponible toda la población censal. Para este estudio se utilizaron dos cuestionarios, el primero de los cuales fue administrado a una muestra por conveniencia de 30 empleados, se utilizaron un total de 24 preguntas para evaluar tres dimensiones relacionadas con la variable "simplificación administrativa", que abarca "percepción del tiempo de procesamiento", "familiaridad con los costos asociados a los trámites" y "procesos administrativos". En la encuesta posterior, que consta de 22 preguntas, la atención se centró en examinar aspectos como la planificación, la organización, el liderazgo y la supervisión dentro de la gestión administrativa. Por lo tanto, se puede inferir que una mejora en la gestión administrativa dentro de la organización probablemente conduzca a un mayor potencial para lograr la simplificación administrativa. Se destaca la correlación entre simplificación y gestión administrativa siendo, positiva, moderadamente fuerte y tendiendo a un alto grado de correlación ($r = 0,596$; $p < 0,001$, $p < 0,05$).

Así mismo expresamos discrepancia parcial por el manejo de las variables de estudio con el estudio de Castillo (2020) quien examinó la efectividad de la simplificación administrativa en Ecuador a la luz del acceso del gobierno a recursos técnicos. Se utilizó revisión documental y métodos cualitativos, descriptivos y no experimentales. Los hallazgos indican que, en el contexto ecuatoriano, la utilización de herramientas tecnológicas para la simplificación administrativa tiene el potencial de incrementar la calidad de la democracia. Por lo tanto, es crucial priorizar la adopción de plataformas digitales para agilizar los procedimientos de simplificación administrativa, lo que en última instancia conducirá a mejoras en la eficiencia, la gestión del tiempo y la rentabilidad de cada proceso.

De otra manera, se empodera el trabajo de forma teórica con lo que expresa la tesis de Fuentes (2020) requiere un examen de las medidas de participación ciudadana implementadas por el Municipio de La Serena en Chile entre 2009 y 2018. De igual forma, el objetivo es conocer las prácticas y experiencias de gestión avaladas por el municipio de La Serena, caso destacado en el contexto chileno, en materia de participación de las personas en la gestión pública local. Esta investigación se alinea con la definición de participación ciudadana proporcionada por Fernández & Ordoñez (2007), que la caracteriza como un conjunto de actividades a través de las cuales los ciudadanos ejercen influencia sobre la ejecución, creación y evaluación de políticas públicas (locales). De esta manera, el estudio ha abarcado un examen de las estructuras regulatorias establecidas, los mecanismos y herramientas puestos en práctica, los niveles a los que se ha dirigido la participación y las perspectivas e interpretaciones de la participación ciudadana que tienen los individuos involucrados. Además, ha explorado, representado y examinado la posible evolución de este proceso en curso. Las siguientes secciones brindan las principales inferencias y comentarios extraídos de los datos presentados, que nos permiten abordar los diversos objetivos del estudio.

A nivel descriptivo se encontró que el nivel de la gestión municipalidad en una municipalidad distrital de Lambayeque está en un 68,6% en el criterio de alto, un 23,5% en medio y 7,8% en el nivel bajo y a su vez el nivel de la variable simplificación administrativa en una municipalidad distrital está a un 81,4% en el nivel alto de encuestados, a diferencia del 18,6% en el nivel medio, evidenciándose pocas mejoras en los procesos de simplificación administrativa, todo ello se concuerda con lo dicho por Saldaña (2020) examinó la gestión municipal y evidenció una correlación directa y positiva entre las variables estudiadas, con una aprobación promedio del 86% de los encuestados. Su recomendación se centró en promover la colaboración entre ciudadanos y el gobierno local para mejorar proyectos y el nivel de vida de la población. En contraste, Huamán (2018) determinó que la gestión municipal incide en un 90.4% en la seguridad ciudadana. Este alto porcentaje subraya la importancia de una mejor administración local para potenciar la eficacia en la seguridad de la ciudadanía.

De la misma manera, concuerda con lo encontrado por Pinochet (2017) quien utiliza un contexto en el que el compromiso ciudadano es alto: la administración pública local, pero bajo a nivel nacional. Específicamente, el objetivo es examinar la situación de la comuna de Pudahuel observando el nivel de participación ciudadana allí y comparándolo con el promedio nacional. Los hallazgos son examinados y presentados mediante la técnica de la “Teoría Fundamentada”, donde a través de muchas categorías se muestra la situación actual de la comunidad, luego de una categorización de la comuna y el Municipio de Pudahuel.

Sin embargo, se confirma y acepta lo que indica Ramos (2020) quien buscó confirmar la conexión entre simplificación administrativa y atención ciudadana; utilizó una metodología cuantitativa; su diseño no fue experimental; su población estaba formada por colaboradores; y sus datos fueron recolectados a través de una encuesta. El 83,90% consideró que la simplificación administrativa en la fase de trámites tenía un impacto directo en la satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Los hallazgos muestran una correlación positiva entre la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano (coeficiente de 0,499; nivel de significancia de p inferior a 0,05), lo que sugiere que la implementación efectiva de la simplificación administrativa puede tener un efecto beneficioso sobre la calidad del servicio.

También, en su momento se concuerda con lo evidenciado por López et al. (2020) la investigación pone énfasis en la teoría organizacional como el marco principal que el Estado debe respaldar dentro de sus instituciones públicas, con el objetivo final de mejorar el bienestar de los ciudadanos. El objetivo central del estudio es proporcionar un examen integral del marco conceptual relacionado con la gestión municipal y su impacto en la eficacia general de la gobernanza, mejorar las habilidades de su personal para que puedan trabajar de manera más efectiva y eficiente hacia sus objetivos. Igualmente, vital para el crecimiento de las comunidades es la participación de sus residentes, que se enfatiza en nuestros estudios. Para lograr este objetivo, hemos realizado una evaluación sistemática de 10 artículos publicados en las revistas científicas de las revistas indexadas Scielo, Redalyc y Latindex entre 2015 y 2020. Lo que aprendemos de

los hallazgos de estos estudios es que se puede esperar una influencia oportuna en futuras investigaciones. a partir del estudio y diagnóstico de cómo una gestión municipal exitosa contribuye al buen gobierno.

Se confirma los resultados encontrados con lo que indica Jiménez (2019) buscó determinar la asociación entre la agilización de los procesos administrativos y la satisfacción de los empleados en una agencia gubernamental. Se encuestó a sesenta empleados utilizando un enfoque de investigación cuantitativo, no experimental y transversal. Los hallazgos mostraron una correlación moderada (Rho: 0,475, Spearman: 0,475). Los resultados mostraron que el tiempo de concentración y la satisfacción laboral tenían una relación débil ($r = 0,377$).

De la misma manera, se concuerda parcialmente por la entidad empleada con lo indicado por Sandoval (2023) quien realizo en la Unidad de Gestión Educativa en Oxapampa, Región Pasco en el año 2022 tiene como objetivo establecer un vínculo entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio. El estudio profundiza en la definición de los elementos de Simplificación Administrativa y Calidad del Servicio, a partir de fundamentos teóricos como la administración, la moral del personal, la confiabilidad del servicio, la comunicación con el usuario, la empatía del gerente y otros factores relacionados con la gestión. Metodología: Los parámetros del estudio se establecieron en 2022 en la provincia de Oxapampa. Los usuarios de la UGEL en la provincia fueron el principal destinatario de la delimitación social, que incluyó tanto a residentes como a visitantes. La etapa correlacional de la investigación básica. El método inductivo es el tipo de pensamiento que nos permite generalizar a partir de ejemplos específicos. Población: Hay 1.500 usuarios de la UGEL Oxapampa. Se encuestó a un total de 64 usuarios. Se usó el cuestionario. Las tablas y gráficos de distribución porcentual, junto con comentarios e inferencias extraídas de ellos, constituyen la mayor parte de la presentación. Los hallazgos muestran una conexión positiva entre las dos variables, con un coeficiente de 0,4999" y una tasa de cambio de $0,00 \pm 0,05$, lo que sugiere que la simplificación administrativa mejorará la calidad de la atención.

Finalmente, todo lo anterior recae en la implicancia de lo señalado en el artículo 2 del Decreto Supremo 070-89-PCM que establece que los objetivos de

simplificación de los procesos administrativos y la administración del Estado se alcanzan mediante el compromiso del Estado con el usuario y la protección de los intereses ciudadanos. En beneficio de los vecinos, que son quienes necesitan cualquier trámite o servicio público, Huamantumba y Huamantumba (2020) enfatizan que la simplificación de los trámites administrativos tiene por propósito simplificar, minimizar y potenciar los trámites y sus costos. Retrasos en los trámites, requisitos innecesarios, gastos exagerados, tiempos de espera excesivos, etc., pueden descubrirse y eliminarse racionalizando el sistema en su conjunto.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque, está en el nivel medio a tendencia de alto en un 83,3% de encuestados, de alto a tendencia de alto en un 81,4% del total de encuestados, lo que evidencia la importancia que hay entre una buena gestión y simplificación de procesos en sus cuatro dimensiones: Calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos.
2. El nivel de la gestión municipal se evidencia que está en un 68,6% en el criterio de alto, un 23,5% en medio y 7,8% en el nivel bajo.
3. El nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque nos muestra que está a un 81,4% en el nivel alto de encuestados, a diferencia del 18,6% en el nivel medio, evidenciándose pocas mejoras en los procesos de simplificación administrativa.
4. La relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque muestran en la tabla cruzada ayudan a evidenciar que existe relación entre la gestión municipal y calidad de servicio a razón de un 61,4% en el nivel alto; con la dimensión reducción de costos 78,6% en el nivel alto; con la dimensión reducción de tiempos 75,0% en el nivel medio y con la reducción de trámites y requisitos en un 78,6% en el nivel alto, lo que ayuda a precisar que existe relación entre la variable de estudio y sus dimensiones de la variable simplificación administrativa con una correlación de coeficiente Rho de 0.811 que significa relación alta y a su vez una significancia entre ellas de 0.00 siendo menor al margen de error (0.05).

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente municipal que gestione una política nueva de gestión pública que ayude de manera efectiva a la simplificación administrativa de manera más eficaz.
2. Al gerente de Recursos Humanos a elaborar un plan de capacitación a los colaboradores internos para que ayuden a entender la manera adecuada de optimizar la reducción de tiempos, costos, una mejor calidad de servicio y reducir los trámites y requisitos dentro de la municipalidad.
3. Al gerente administrativo a utilizar los conceptos de las variables definidos por otros teóricos y comparar con los resultados de esta investigación, además de evaluar composición de las unidades muestrales y complementarse con sus niveles de instrucción.
4. Al gerente municipal a motivar e incentivar el manejo de los resultados de los instrumentos aplicados en la presente investigación y sea de uso obligatorio la constante mejora en aspectos de la gestión municipal encontrados en sus dimensiones como nivel medio o bajo.

REFERENCIAS

- Accapari, R y Flores, G. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Characato*. Arequipa. 2017.[tesis de maestría].
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/90/1/Rosa%20Francisca%20Accarapi%20Huanca-Gleny%20Mileyda%20Flores%20Due%C3%B1as.pdf>
- Caldentey, E. P., & Titelman, D. (2018). *Financial inclusion for productive insertion and the role of development banks*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44213-la-inclusion-financiera-la-insercion-productiva-papel-la-banca-desarrollo>
- Colin, F. (2021). The risks of administrative simplification in terms of access to rights. *DPCE Online*, 47(2)
<http://www.dpceonline.it/index.php/dpceonline/article/view/1341>
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo+].
[38https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canzio, C. (2019). *Relación Entre Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En Emergencia De Hospitales Públicos De Lima Este*. [Tesis de maestría]
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
- Cucat, Y; Heredia, F y Collazos, M. (2020). *Administrative simplification in the qualification of the informal possession of the young people Juan Pablo II in the district of Chiclayo*. Universidad y Sociedad. Volume 12, Issue 6, Pages 153 - 162 <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100862072&origin=inward&txGid=7ba0509e58a26afe341701a2c19f643c>
- Chiavenato, I. (2020). *Enfoque neoclásico de la administración. Teoría neoclásica de la administración. Parte V. Capítulo 7 pp. 125-158*. En; *Introducción a la teoría general de la Administración. Enfoque sistémico de la administración*.

7 ed. McGraw-Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chuquista, W y Montenegro, L (2021). *Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente de Compartamos Financiera S.A. en la Ciudad de Chiclayo 2020*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7920/Chuquista%20Burga%20Wagner%20%26%20Montenegro%20Polo%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

D'Ignazio, G. (2021). *La simplificación administrativa en los Estados Unidos de América entre la transparencia y la participación*. DPCE Online, 47(2). <http://193.205.23.57/index.php/dpceonline/article/view/1337>

Decreto Legislativo N° 1246. (2023).
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/>

Doménech, G. (2014). *Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos*. *Actas del IX Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo*. España: Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo

Estrada, K. (2020). *Gestión municipal e inversión pública en la Municipalidad de Puente Piedra – 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41845>.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41845>

Fozap, F. M. P., & de Economía IPN, E. S. (2019). Los procesos de inversión en activos como determinantes de la estructura financiera de las grandes empresas mexicanas, 2000-2016: Un enfoque por sectores desarrollo económico de México. In *Análisis Económico* (Vol. 34, Issue 85, pp. 9–32). <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2019v34n85/peujio>

Garbanzo-Vargas, G. (2019). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación*. *Educación. Revista Educación* 40(1), 67-87, e-ISSN: 2215-2644. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>

- Gamero, E. (2019) *Simplificación del Procedimiento Administrativo y mejora de la Regulación*. Edit. Tirant lo Blanch- España. <https://editorial.tirant.com/es/libro/simplificacion-del-procedimiento-administrativo-y-mejora-de-la-regulacion-dolors-canals-i-ametller-978849053648>
- Gonzales, S. (2019). *Factores que favorecieron o limitaron la implementación de la buena práctica "Gestión en Tiempo Real" en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Ventanilla en el distrito de Ventanilla de la Provincia Constitucional del Callao*. Callao, Lima, Perú. [Tesis de maestría. PUCP]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15833/GONZALES_CRUZ_SANTOS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrero, L. J. D., & Dueñas Herrero, L. J. (2019). Retos y propuestas para la regulación del trabajo en los procesos productivos de las plataformas digitales. In Cuadernos de Relaciones Laborales (Vol. 37, Issue 2, pp. 275–292). <https://doi.org/10.5209/crla.66038>
- Hernández-Huerta, H. (2019). *Aumento de la Competitividad con el uso de la Reingeniería de Procesos para Lograr una Tasa Óptima de Cesáreas en el Hospital General de Pachuca*, México. In La competitividad como estrategia de crecimiento en las organizaciones (pp. 111–117). <https://doi.org/10.35429/h.2019.1.111.117>
- Kattwinkel, M., Szöcs, E., Peterson, E., & Schäfer, R. B. (2020). Preparing GIS data for analysis of stream monitoring data: The R package openSTARS. *PloS One*, 15(9), e0239237.
- Manzano, O., Ruiz-Arranz, M., Rivera, L., Trejos, A., Prat, J., Rojas-Romagosa, H., Guevara, P., Auguste, S., Linares, J., Abuelafia, E., Lagarda, G., Salman, D. M., López, A., Pagliacci, C., Brizuela, M. E., & Guzmán, R. M. (2019). *El futuro de Centroamérica: Retos para un desarrollo sostenible*. *Inter-American Development Bank*. <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-de-centroamerica-retos-para-un-desarrollo-sostenible-resumen-ejecutivo>

- Maraví Sumar, M. (2018). *La Simplificación Administrativa: Un Asunto Complejo*.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303>
- Millán, A. G. (2018). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Europa: investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*.
 file:///C:/Users/JEFECALIDADCOOR/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDos FactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf
- Municipalidad de Toluca (2020). *Programa de simplificación administrativa. Programa de Simplificación en los Trámites y Servicios de la Administración Pública Municipal* <https://www2.toluca.gob.mx/reconocen-a-toluca-por-simplificar-tramites-a-favor-de-la-poblacion/>
- Mendiola, D., Melchor, F. and Martínez, A. (2020). *Evaluación Del Y Para El Aprendizaje: Instrumentos Y Estrategias. Imagia Comunicación*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92908/Carbajal_VJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morancho, R. (2019). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1078747>
- Montero, A. (2021). Reflexión Crítica Sobre La Administración Del Desempeño Laboral. Dataismo. <https://doi.org/10.53673/data.v1i8.33>.
- Ley N° 715/2001 Sistema General de Participaciones SGP (2018).
https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/co_0374_0.pdf
- López, M. (2013). *La cultura organizativa*.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
- Low Pay Commission UK (2018). *National Minimum Wage: Low Pay Commission 2018 Report*, <https://www.gov.uk/government/publications/national-minimum-wage-low-pay-commission2018-report>.
- Quispe, A. (2020). *Incidencia de la simplificación administrativa en el escalafón magisterial en la UGEL N° 04 - Comas 2020*. Lima - Perú: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49095/Quispe_VAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pacheco-Granados, R; Robles-Algarín, C y Ospino-Castro, A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. Información tecnológica. On-line versión ISSN 0718-0764. Inf. tecnol. vol.29 no.5. La Serena Oct. 2018. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Plataforma Nacional de Interoperabilidad (2022). *Descripción de Plataforma Nacional de Interoperabilidad*. Gob.pe. <https://www.gob.pe/741-plataforma-de-interoperabilidad-del-estado>
- Pujol-Cols, L.J., Dabos, GE. (2018). *Job satisfaction: a literature review of its main antecedents*. Estudios Gerenciales, vol. 34, núm. 146, pp. 3-18, 2018. <https://www.redalyc.org/journal/212/21255535002/html/> <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Pérez, J. (2021). *Simplificación administrativa en la gestión documentaria en una Municipalidad Distrital de Abancay, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72881>
- Pintado, Y. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49526>.
- Rosales, O. (2020). *El sueño chino: Cómo se ve China a sí misma y cómo nos equivocamos los occidentales al interpretarla*. Siglo XXI Editores. DOI: <https://doi.org/10.35305/revistamici.vi34.101>. <https://revistamici.unr.edu.ar/index.php/revistamici/article/view/101> https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49526/Pintado_MYA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Lejarraga, S. L., & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Inter-American Development Bank.

https://www.researchgate.net/publication/325609329_El_fin_del_tramite_eterno_Ciudadanos_burocracia_y_gobierno_digital

Roseth, B., Reyes, A., & Amézaga, K. Y. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. <https://doi.org/10.18235/0003122>
https://www.researchgate.net/publication/325609329_El_fin_del_tramite_eterno_Ciudadanos_burocracia_y_gobierno_digital

Rocca, Leandro. (2016). *User satisfaction in the field of the Public Sector. A study on the Department of Private Works of the Municipality of Berisso*. National University of La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>

Sasmito, H. (2018). Implementation Of Decisions And Obstacles Administrative Court - Implementation Obstacles. In *Jurnal Daulat Hukum* (Vol. 1, Issue 2, p. 391). <https://doi.org/10.30659/jdh.v1i2.3279>

Silva, E.J. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNMS*. Tarapoto - Perú: [Tesis de Doctor, Universidad César Vallejo]. URL <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>

Organisation for Economic Co-operation and Development (2023) Administrative simplification and reducing burdens.
<https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

OECD and OECD (2019). Impact of Administrative Simplification in the Mexican Social Security Institute. Administrative Simplification In The Mexican Social Security Institute. I. <https://doi.org/10.1787/9789264306585-6-es>.
<https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

OECD (2020). *Government At A Glance: Latin América And The Caribbean 2020*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

OECD. (2017). *OECD Studies on Public Governance Innovating in the public sector Developing capabilities in Chile: Developing capabilities in Chile*.

OECD Publishing. <https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

Oecd, & OECD. (2020). Instrumentos legales que afectan los servicios ferroviarios en México. <https://doi.org/10.1787/e10708a5-es>
<https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

OECD. (2018). Review of International Regulatory Co-operation of Mexico. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

OECD, Economic Commission for Latin America and the Caribbean, CAF Development Bank of Latin America, & European Union. (2019).

Perspectivas económicas de América Latina 2019 Desarrollo en transición: Desarrollo en transición. OECD Publishing.
<https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

Oecd, & OECD. (2017). Regulation and administrative simplification to deliver better public services in the Dominican Republic. In Better Service Delivery for Inclusive Growth in the Dominican Republic (pp. 121–156).
<https://doi.org/10.1787/9789264264144-8-en>
<https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/administrative-simplification.htm>

Oecd, & OECD. (2019). Measuring the administrative burdens of procedures in the Mexican Institute of Social Security. In Administrative Simplification in the Mexican Social Security Institute (pp. 81–103).
<https://doi.org/10.1787/88fe09c4-en>

United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean. (2017). Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe: Enfoques, experiencias y perspectivas. United Nations.

<https://repositorio.cepal.org/items/b0dda658-db24-4bb6-bbd5-46c8b1a8226c>

- Tabares-Ocampo, L. M., Rosero-González, S., & Arellano-Guerrero, A. E. (2022). Las plataformas digitales y los impactos en los trabajos contingentes de la economía de conciertos. In *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería* (pp. 115–125). <https://doi.org/10.15649/2346030x.2392>
- Tablante, C., & Antoniazzi, M. M. (2020). *Impacto de la corrupción en los derechos humanos. Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro*. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37786.pdf>
- Torres, R. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. URL <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83160>
- Valdez, A. (2019) “*Administrative simplification*”. *Mexican Gazette of State and Municipal Public Administration*. N0 33. pp.163-165 <https://www.rua.unam.mx/portal/recursos/ficha/8476/simplificationadministrative>

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Existe relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, años 2023?</p>	<p>O.G. Determinar la relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>O.E. Identificar la gestión municipal en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Analizar el nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p>	<p>Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque;</p> <p>No Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque</p> <p>La relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque es significativa.</p>	<p>Gestión Municipal</p> <p>Simplificación Administrativa</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: descriptiva correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño. No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 102 colaboradores</p> <p>Muestra : Aleatoria simple. 102 ciudadanos</p>

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de Variables.

Gestión Municipal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Gestión Municipal	Es el manejo de los servicios de la administración de la ciudad generalmente es responsable de la mayoría, si no de todas, las operaciones administrativas diarias de la comunidad y otras expectativas. Algunas de las funciones, responsabilidades y poderes básicos de un administrador municipal incluyen: supervisar las operaciones diarias de todos los servicios y empleados de la ciudad por parte de los jefes de servicio; Supervisión de todos los nombramientos, despidos, disciplinas y suspensiones. (Rodríguez y Daureo, 2023).	Planificación	Nº de planes de gobierno local.			
			% de cumplimiento de metas alcanzadas.			
		Recursos Financieros	Monto asignado de presupuesto inicial de apertura (PIA).		Nunca (1)	
			% de ejecución de gasto		Casi nunca (2)	
		Participación	Nº de audiencias publicas		A veces (3)	
	% de confianza de los ciudadanos.		Casi siempre (4)			
			Siempre (5)			

Simplificación administrativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Simplificación Administrativa	Proceso interno por el cual se desea eliminar solicitudes y trámites que son innecesarios en el proceso administrativo, siempre con el propósito de incrementar la calidad de servicio de (Municipalidad de Toluca, 2021).	Calidad de servicio	Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad	1-7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
		Reducción de costos	Infraestructura y equipos Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal	8-12		
		Reducción de tiempos	Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo	13-17		

	Información de requisitos y trámites administrativos	
Reducción de trámites y requisitos	Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios	18-22

Cuestionario sobre Gestión Municipal

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto a determinar la relación entre Gestión Municipal y simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque

El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Instrucciones: El cuestionario consta de 10 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas.

Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca de la Gestión Municipal.

Respuesta Icono:

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); y Siempre (5)

GESTIÓN MUNICIPAL	1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación					
1. ¿Considera que la gestión municipal brinda servicios de calidad que logren satisfacer las necesidades del usuario?					
2. ¿Considera transparente la selección del personal que labora en la municipalidad?					
3. ¿Cree que la municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?					
4. ¿Considera que la municipalidad gestiona sus actividades de seguridad ciudadana basadas en la realidad que existe en el Distrito?					
5. ¿Cree que la municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?					
6. ¿Cree que la municipal tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?					
7. ¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?					
Dimensión: Recursos financieros					
8. ¿Cree que se realiza una correcta recaudación municipal?					

9. ¿Cree que políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas					
10. ¿Considera que los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?					
11. ¿La ciudadanía es informada sobre las finanzas municipales					
12. ¿Cree que la municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito?					
13. ¿Considera que la gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?					
14. ¿Considera que los egresos que reporta la municipalidad en obras publicas van acorde con las obras que brindan					
Dimensión: Participación					
15. ¿Aseguraría que la información es transparente?					
16. ¿Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción?					
17. ¿Recomendaría el servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado?					
18. ¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?					
19. ¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?					
20. ¿Cree importante que la municipalidad invierta en obras que la ciudadanía califica como urgentes?					
21. La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito					
22. ¿La población es informada de las acciones y del desarrollo del plan concertado?					

CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto a determinar la relación entre Gestión Municipal y simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque

El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Instrucciones: El cuestionario consta de 22 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas.

Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca de la simplificación administrativa.

Respuesta Icono:

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); y Siempre (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad de servicio						
1	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?					
2	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?					
3	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?					
4	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?					
5	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?					
6	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?					
7	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?					
Dimensión: Reducción de costos						
8	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?					

9	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?					
10	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?					
11	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?					
12	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?					
Dimensión Reducción de tiempos						
13	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?					
14	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?					
15	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?					
16	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?					
17	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 022-2013-CAJ-CR?					
Dimensión; Reducción de trámites o requisitos						
18	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?					
19	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?					
20	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?					
21	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?					
22	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la Gestión Municipal, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. JESSICA DERY GRAU ZELADA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA - ENTIDAD PUBLICA.		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Silva Vargas, Edison Jhonathan
Procedencia:	Tesis de Maestría
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital
Significación:	La escala está compuesta por tres dimensiones, que dan lugar a 22 ítems, con el fin de analizar diagnosticar la gestión municipal.

4. Soporte teórico

El cuestionario es una herramienta compuesta por ítems de carácter cerrados, los cuales buscaron recopilar información de un definido problema, en base a las expectativas y apreciaciones de los encuestados (Wafudu et al., 2022).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Likert- ordinal	1-5	Una escala de medición ordinal se logra cuando las observaciones pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Municipal. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Este instrumento tiene cuatro dimensiones, de la variable Gestión Municipal las cuales se detallan a continuación:

Primera dimensión: Planificación Objetos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Considera que la gestión municipal brinda servicios de calidad que logren satisfacer las necesidades del usuario?	4	3	4	
	2. ¿Considera transparente la selección del personal que labora en la municipalidad?	4	3	4	
	3. ¿Cree que la municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?	4	3	4	
metas	4. ¿Considera que la municipalidad gestiona sus actividades de seguridad ciudadana basadas en la realidad que existe en el Distrito?	4	3	4	
	5. ¿Cree que la municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?	4	3	4	
Personal adecuado	6. ¿Cree que la municipal tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?	4	3	4	
	7. ¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?	4	3	4	

Segunda dimensión: **Recursos financieros**

Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación municipal	8. ¿Cree que se realiza una correcta recaudación municipal?	4	3	4	
	9. ¿Cree que políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas	4	4	3	
Manejo de presupuesto	10. ¿Considera que los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?	4	4	4	
	11. ¿la ciudadanía es informado sobre las finanzas municipales	4	4	4	
	12. ¿Cree que la municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito?	4	4	4	
Capacidad financiera	13. ¿Considera que la gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?	4	3	4	
	14. ¿Considera que los egresos que reporta la municipalidad en obras publicas van acorde con las obras que brindan	4	3	4	

Tercera dimensión: Participación

Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios Municipales	15. ¿Aseguraría que la información es transparente?	4	3	4	
	16. ¿Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción?	4	4	3	
Inversión Municipal	17. ¿Recomendaría el servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado?	4	4	4	
	18. ¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?	4	4	4	
	19. ¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?	4	4	4	
Capacidad de interactuar	20. ¿Cree importante que la municipalidad invierta en obras que la ciudadanía califica como urgentes?	4	3	4	
	21. La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito	4	3	4	



Firma del evaluador DNI

40516108



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GRAU ZELADA
Nombres	JESSICA DERY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40516108

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/05/18
Resolución/Acta	0124-2018-UCV
Diploma	052-033866
Fecha Matrícula	29/12/2013
Fecha Egreso	03/07/2016

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001578981



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/11/2023 20:56:12-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la simplificación administrativa, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. JESSICA DERY GRAU ZELADA		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA - ENTIDAD PÚBLICA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Contaminación Ambiental
Autor:	Sánchez Medina, Joel Eduardo y Saguma Rivera, Dante Evelio
Procedencia:	Tesis de Maestría
Administración:	Silva Vargas, Edison Jhonathan
Tiempo de aplicación:	7 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital
Significación:	La escala está compuesta por tres dimensiones, que dan lugar a 22 ítems, con el fin de diagnosticar la simplificación administrativa

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Likert- ordinal	1-5	Una escala de medición ordinal se logra cuando las observaciones pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la simplificación administrativa. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: este instrumento tiene cuatro dimensiones, de la variable Simplificación Administrativa las cuales se detallan a continuación.

Primera dimensión: Calidad de servicio

Objetivos de la Dimensión: Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad y Infraestructura y equipos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	4	4	4	
	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	4	4	4	
	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	4	3	3	
	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo con el trámite del usuario?	3	4	3	
	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	4	3	3	
	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	3	4	3	
	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados	4	3	3	

	para brindar el servicio?				
--	---------------------------	--	--	--	--

Segunda dimensión: Reducción de costos

Objetivos de la Dimensión: Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia
Automatización de procesos Errores de personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	4	4	4	
	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	4	4	4	
	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	4	4	4	

	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	4	4	4	

Tercera dimensión: Reducción de tiempos

Objetivos de la Dimensión: Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	4	4	4	
	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?	4	4	4	
	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?	4	3	4	

	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?	4	4	4	
	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 022-2013-CAJ-CR?	4	3	4	

Cuarta dimensión: Reducción de trámites y requisitos

Objetivos de la Dimensión: Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados

Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?	4	4	4	

	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	4	3	4	
	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?	4	3	4	
	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?	4	3	4	



Firma del evaluador

DNI 40516108



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GRAU ZELADA
Nombres	JESSICA DERY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40516108

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/05/18
Resolución/Acta	0124-2018-UCV
Diploma	052-033866
Fecha Matrícula	29/12/2013
Fecha Egreso	03/07/2016

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001578981



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/11/2023 20:56:12-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>¿Existe relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, años 2023?</p>	<p>O.G. Determinar la relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>O.E. Identificar la gestión municipal en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Analizar el nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p>	<p>Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque;</p> <p>No Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque</p> <p>La relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque es significativa.</p>	<p>Gestión Municipal Simplificación Administrativa</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: descriptiva correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño. No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 102 colaboradores</p> <p>Muestra: Aleatoria simple. 102 ciudadanos</p>

Cuadro de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
	Según Barillas, Bran, castillo et. al. (2008). La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo,	La variable gestión municipal para su estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones, cada una con 3 indicadores y para cada indicador se consideraron 3 ítems, se elaboró un cuestionario con 30 ítems el cual se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las	Desarrollo Organizacional	Objetivos metas Personal adecuado
			Finanzas Municipales	Recaudación municipal Manejo de presupuesto Capacidad financiera



Gestión municipal	mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.	pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.	Servicios y Proyectos	Servicios Municipales Inversión Municipal Capacidad de interactuar
			Gobernabilidad democrática	Transparencia Municipal Cultura organizacional Participación y concertación.

Simplificación administrativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Simplificación Administrativa	Proceso interno por el cual se desea eliminar solicitudes y trámites que son innecesarios en el proceso administrativo, siempre con el propósito de incrementar la calidad de servicio (Municipalidad de Toluca, 2021).	Calidad de servicio	Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos	1-7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
		Reducción de costos	Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal	8-12		

Reducción de tiempos	Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo	13-17
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------

Reducción de trámites y requisitos	Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios	18-22
------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la Gestión Municipal, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. Adrian Narciso Harlyn Mayanga Bellodas		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA - ENTIDAD PUBLICA.		
Institución donde labora:	Municipalidad de Chiclayo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Silva Vargas, Edison Jhonathan
Procedencia:	Tesis de Maestría
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital
Significación:	La escala está compuesta por tres dimensiones, que dan lugar a 22 ítems, con el fin de analizar diagnosticar la gestión municipal.

14. Soporte teórico

El cuestionario es una herramienta compuesta por ítems de carácter cerrados, los cuales buscaron recopilar información de un definido problema, en base a las expectativas y apreciaciones de los encuestados (Wafudu et al., 2022).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Likert- ordinal	1-5	Una escala de medición ordinal se logra cuando las observaciones pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Municipal. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Este instrumento tiene cuatro dimensiones, de la variable Gestión Municipal las cuales se detallan a continuación:

Primera dimensión: Planificación Objetos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Considera que la gestión municipal brinda servicios de calidad que logren satisfacer las necesidades del usuario?	4	3	4	
	2. ¿Considera transparente la selección del personal que labora en la municipalidad?	4	3	4	
	3. ¿Cree que la municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?	4	3	4	
metas	4. ¿Considera que la municipalidad gestiona sus actividades de seguridad ciudadana basadas en la realidad que existe en el Distrito?	4	3	4	
	5. ¿Cree que la municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?	4	3	4	
Personal adecuado	6. ¿Cree que la municipal tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?	4	3	4	
	7. ¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?	4	3	4	

Segunda dimensión: **Recursos financieros**

Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación municipal	8. ¿Cree que se realiza una correcta recaudación municipal?	4	3	4	
	9. ¿Cree que políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas	4	4	3	
Manejo de presupuesto	10. ¿Considera que los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?	4	4	4	
	11. ¿la ciudadanía es informado sobre las finanzas municipales	4	4	4	
	12. ¿Cree que la municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito?	4	4	4	
Capacidad financiera	13. ¿Considera que la gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?	4	3	4	
	14. ¿Considera que los egresos que reporta la municipalidad en obras publicas van acorde con las obras que brindan	4	3	4	

Tercera dimensión: Participación

Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios Municipales	15. ¿Aseguraría que la información es transparente?	4	3	4	
	16. ¿Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción?	4	4	3	
Inversión Municipal	17. ¿Recomendaría el servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado?	4	4	4	
	18. ¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?	4	4	4	
	19. ¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?	4	4	4	
Capacidad de interactuar	20. ¿Cree importante que la municipalidad invierta en obras que la ciudadanía califica como urgentes?	4	3	4	
	21. La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito	4	3	4	



Firma del evaluador

DNI 44936591



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MAYANGA BELLODAS**
Nombres **ADRIAN NARCISO HARLYN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44936591**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149406**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001623948



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/01/2024 11:55:22-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la simplificación administrativa, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. Adrian Narciso Harlyn Mayanga Bellodas	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA – ENTIDAD PÚBLICA	
Institución donde labora:	Municipalidad de Chiclayo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

18. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la simplificación administrativa
Autor:	Sánchez Medina, Joel Eduardo y Saguma Rivera, Dante Evelio
Procedencia:	Tesis de Maestría
Administración:	Silva Vargas, Edison Jhonathan
Tiempo de aplicación:	7 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital
Significación:	La escala está compuesta por tres dimensiones, que dan lugar a 22 ítems, con el fin de diagnosticar la simplificación administrativa

19. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala de Likert- ordinal	1-5	Una escala de medición ordinal se logra cuando las observaciones pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen

20. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la simplificación administrativa. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: este instrumento tiene cuatro dimensiones, de la variable Simplificación Administrativa las cuales se detallan a continuación.

Primera dimensión: Calidad de servicio

Objetivos de la Dimensión: Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad y Infraestructura y equipos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	4	4	4	
	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	4	4	4	
	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	4	3	3	
	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo con el trámite del usuario?	3	4	3	
	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	4	3	3	
	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	3	4	3	

	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?	4	3	3	
--	----------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Segunda dimensión: Reducción de costos

Objetivos de la Dimensión: Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia

Automatización de procesos Errores de personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	4	4	4	
	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	4	4	4	

	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	4	4	4	
	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	4	4	4	

Tercera dimensión: Reducción de tiempos

Objetivos de la Dimensión: Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	4	4	4	
	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos	4	4	4	

	de espera y traslados?				
	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?	4	3	4	
	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?	4	4	4	
	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 022-2013-CAJ-CR?	4	3	4	

Cuarta dimensión: Reducción de trámites y requisitos

Objetivos de la Dimensión: Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados

Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?	4	4	4	

simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios					
	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	4	3	4	
	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?	4	3	4	
	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?	4	3	4	


Firma del evaluador
DNI 44936591



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MAYANGA BELLODAS**
Nombres **ADRIAN NARCISO HARLYN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44936591**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149406**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001623948



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/01/2024 11:55:22-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Existe relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, años 2023?</p>	<p>O.G. Determinar la relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>O.E. Identificar la gestión municipal en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Analizar el nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p>	<p>Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque;</p> <p>No Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque</p> <p>La relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque es significativa.</p>	<p>Gestión Municipal Simplificación Administrativa</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: descriptiva correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño. No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 102 colaboradores</p> <p>Muestra : Aleatoria simple. 102 ciudadanos</p>

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
	Según Barillas, Bran, castillo et. al. (2008). La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo,	La variable gestión municipal para su estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones, cada una con 3 indicadores y para cada indicador se consideraron 3 ítems, se elaboró un cuestionario con 30 ítems el cual se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de	Desarrollo Organizacional	Objetivos metas Personal adecuado
			Finanzas Municipales	Recaudación municipal Manejo de presupuesto Capacidad financiera

Gestión municipal	mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.	hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.	Servicios y Proyectos	Servicios Municipales Inversión Municipal Capacidad de interactuar
			Gobernabilidad democrática	Transparencia Municipal Cultura organizacional Participación y concertación.

Simplificación administrativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Simplificación Administrativa	Proceso interno por el cual se desea eliminar solicitudes y trámites que son innecesarios en el proceso administrativo, siempre con el propósito de incrementar la calidad de servicio (Municipalidad de Toluca, 2021).	Calidad de servicio	Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos	1-7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	
		Reducción de costos	Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal	8-12	Casi siempre (4) Siempre (5)	

Reducción de tiempos	Tiempos de espera	13-17
	Actividades innecesarias	
	Optimización	
	Tiempo de ciclo	

Reducción de trámites y requisitos	Información de requisitos y trámites administrativos	18-22
	Requisitos y trámites simplificados	
	Requisitos innecesarios	
	Trámites administrativos innecesarios	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la Gestión Municipal, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

21. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA – ENTIDAD PÚBLICA.
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cajamarca
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

23. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Silva Vargas, Edison Jhonathan

Procedencia:	Tesis de Maestría
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital
Significación:	La escala está compuesta por tres dimensiones, que dan lugar a 22 ítems, con el fin de analizar diagnosticar la gestión municipal.

24. **Soporte teórico**

El cuestionario es una herramienta compuesta por ítems de carácter cerrados, los cuales buscaron recopilar información de un definido problema, en base a las expectativas y apreciaciones de los encuestados (Wafudu et al., 2022).

Escala/ÁREA	Subesca la (dimensio nes)	Definición
Escala de Likert-ordinal	1-5	Una escala de medición ordinal se logra cuando las observaciones pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen

25. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Municipal. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy

son adecuadas.		específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Este instrumento tiene cuatro dimensiones, de la variable Gestión Municipal las cuales se detallan a continuación:

Primera dimensión: Planificación Objetos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. ¿Considera que la gestión municipal brinda servicios de calidad que logren satisfacer las necesidades del usuario?	4	3	4	
	2. ¿Considera transparente la selección del personal que labora en la municipalidad?	4	3	4	
	3. ¿Cree que la municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?	4	3	4	
metas	4. ¿Considera que la municipalidad gestiona sus actividades de seguridad ciudadana basadas en la realidad que existe en el Distrito?	4	3	4	
	5. ¿Cree que la municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?	4	3	4	
Personal adecuado	6. ¿Cree que la municipal tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?	4	3	4	

	7. ¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?	4	3	4	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Segunda dimensión: **Recursos financieros**

Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación municipal	8. ¿Cree que se realiza una correcta recaudación municipal?	4	3	4	
	9. ¿Cree que políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas?	4	4	3	
Manejo de presupuesto	10. ¿Considera que los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?	4	4	4	
	11. ¿la ciudadanía es informado sobre las finanzas municipales?	4	4	4	
	12. ¿Cree que la municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito?	4	4	4	
Capacidad financiera	13. ¿Considera que la gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?	4	3	4	

	14. ¿Considera que los egresos que reporta la municipalidad en obras publicas van acorde con las obras que brindan	4	3	4	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Tercera dimensión: Participación

Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios Municipales	15. ¿Aseguraría que la información es transparente?	4	3	4	
	16. ¿Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción?	4	4	3	
Inversión Municipal	17 ¿Recomendaría el servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado?	4	4	4	
	18. ¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?	4	4	4	
	19. ¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?	4	4	4	

Capacidad de interactuar	20. ¿Cree importante que la municipalidad invierta en obras que la ciudadanía califica como urgentes?	4	3	4	
	21. La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito	4	3	4	



Firma del evaluador

DNI 17824300



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VASQUEZ RUIZ
Nombres	ALEJANDRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17824300

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Rector	ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES
Secretario General	STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA
Director De Escuela	FEDERICO GONZALES VEINTIMILLA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Fecha de Expedición	28/06/15
Resolución/Acta	CU.367-2015/UNT
Diploma	A01453293
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001364017

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Envío digitalizado por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Fecha: 12/07/2023 09:38:24-858

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3630, de lunes a viernes, de 06:30 a.m. a 4:30 p.m.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la simplificación administrativa, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

26. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Alejandro Vásquez Ruiz	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA – ENTIDAD PÚBLICA	
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cajamarca	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

27. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

28. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la simplificación administrativa
Autor:	Sánchez Medina, Joel Eduardo y Saguma Rivera, Dante Evelio
Procedencia:	Tesis de Maestría
Administración:	Silva Vargas, Edison Jhonathan

Tiempo de aplicación:	7 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital
Significación:	La escala está compuesta por tres dimensiones, que dan lugar a 22 ítems, con el fin de diagnosticar la simplificación administrativa

29. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala la (dimensiones)	Definición
Escala de Likert-ordinal	1-5	Una escala de medición ordinal se logra cuando las observaciones pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen

30. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la simplificación administrativa. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: este instrumento tiene cuatro dimensiones, de la variable Simplificación Administrativa las cuales se detallan a continuación.

Primera dimensión: Calidad de servicio

Objetivos de la Dimensión: Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad y Infraestructura y equipos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	4	4	4	
	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	4	4	4	
	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	4	3	3	
	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo con el trámite del	3	4	3	

	usuario?				
	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	4	3	3	
	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	3	4	3	
	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?	4	3	3	

Segunda dimensión: Reducción de costos

Objetivos de la Dimensión: Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia

Automatización de procesos Errores de personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eliminación de costos innecesarios Actividades que no	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	4	4	4	

agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal					
	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	4	4	4	
	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	4	4	4	
	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	4	4	4	

Tercera dimensión: Reducción de tiempos

Objetivos de la Dimensión: Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	4	4	4	
	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?	4	4	4	
	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no	4	3	4	

	contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?				
	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?	4	4	4	
	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 022-2013-CAJ-CR?	4	3	4	

Cuarta dimensión: Reducción de trámites y requisitos

Objetivos de la Dimensión: Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados

Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de requisitos y trámites administrativos	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites	4	4	4	

Requisitos y trámites simplificados	administrativos?				
Requisitos innecesarios					
Trámites administrativos innecesarios					
	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	4	3	4	
	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?	4	3	4	
	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?	4	3	4	



Firma del evaluador

DNI 17824300



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos VASQUEZ RUIZ
 Nombre ALEJANDRO
 Tipo de Documento de Identidad DNI
 Número de Documento de Identidad 17824300

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
 Rector ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES
 Secretario General STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA
 Director De Escuela FEDERICO GONZALES VEINTIMILLA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico DOCTOR
 Denominación DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
 Fecha de Expedición 28/06/15
 Resolución/Acta CU.367-2015/UNT
 Diploma A01453293
 Fecha Matrícula Sin información (****)
 Fecha Egreso Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
 12 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001364017

ROLANDO RUIZ LLATANCE
 EJECUTIVO
 Unidad de Registro de Grados y Títulos
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Emisora digitalizada por:
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
 Archivo: Servidor de Agente automatizado.
 Fecha: 12/07/2023 09:38:24-808

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lector de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 050-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>¿Existe relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque, años 2023?</p>	<p>O.G. Determinar la relación entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>O.E. Identificar la gestión municipal en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Analizar el nivel de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p>	<p>Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque;</p> <p>No Existe relación directa entre la gestión municipal y la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque</p> <p>La relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque es significativa.</p>	<p>Gestión Municipal Simplificación Administrativa</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: descriptiva correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño. No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 102 colaboradores</p> <p>Muestra : Aleatoria simple.</p> <p>102 ciudadanos</p>

Cuadro de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
	Según Barillas, Bran, castillo et. al. (2008). La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en	La variable gestión municipal para su estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones, cada una con 3 indicadores y para cada indicador se consideraron 3 ítems, se elaboró un cuestionario con 30 ítems el cual se	Desarrollo Organizacional	Objetivos metas Personal adecuado
			Finanzas Municipales	Recaudación municipal Manejo de presupuesto Capacidad financiera



Gestión municipal	los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.	aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.	Servicios y Proyectos	Servicios Municipales Inversión Municipal Capacidad de interactuar
			Gobernabilidad democrática	Transparencia Municipal Cultura organizacional Participación y concertación.

Simplificación administrativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Simplificación Administrativa	Proceso interno por el cual se desea eliminar solicitudes y trámites que son innecesarios en el proceso administrativo, siempre con el propósito de incrementar la calidad de servicio (Municipalidad de Toluca, 2021).	Calidad de servicio	Atención oportuna	1-7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos			
		Reducción de costos		8-12		

Errores de
personal

Reducción
de tiempos

Tiempos de espera
Actividades
innecesarias
Optimización
Tiempo de ciclo

13-
17

	Información de requisitos y trámites administrativos	
Reducción de trámites y requisitos	Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios	18- 22

Anexo.

Nivel de Confiabilidad Gestión Municipal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	22

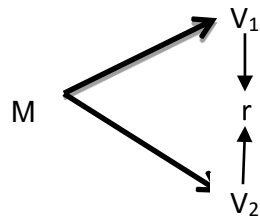
Nivel de Confiabilidad Simplificación Administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	22

Anexo.

La grafica es:



Donde:

M = Muestra de estudio.

V1 = Gestión Municipal

V2 = Simplificación Administrativa

r = Relación.

Anexo.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE



Calle Lima N° 1225 Telf: (074) 433215 - 433232 Chongoyape - Chiclayo - Lambayeque - Perú

E-mail: munichongoyape@munichongoyape.gob.pe / www.munichongoyape.gob.pe / alcaldia@munichongoyape.gob.pe

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA,
Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Chongoyape, 04 de enero del 2024.

CARTA N° 0002-2024-MDCH/RRHH/CBGL

Dr. JUAN PABLO MURO MORENO

JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO - CHICLAYO

CHICLAYO.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: Expediente Administrativo N° 82493-MDCH/SISGEDO

Por medio de la presente reciba mi cordial saludo, así mismo, atendiendo a su documento de la referencia, le comunico que se da por autorizado la realización de su trabajo de investigación denominado "GESTIÓN MUNICIPAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE", al estudiante Silva Vargas Edison Jonathan, estudiante de maestría en Gestión Pública III Ciclo, de su representada institución Universidad César Vallejo, por lo cual se le brindará todas las facilidades para el cumplimiento de dicho objetivo en la entidad.

Sin otro en particular me despido de usted, no sin antes expresarle mis muestras de estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE

[Firma]

Bach. Daniel José Casariego
JEFE RECURSOS HUMANOS (R)

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de Gestión Municipal.

Nivel	Planificación		Recursos Financieros		Participación	
	Frecuencia	Porcentaje válido	Frecuencia	Porcentaje válido	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	12	11,8	20	19,6	12	11,8
Medio	46	45,1	16	15,7	8	7,8
Alto	44	43,1	66	64,7	82	80,4
Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0

Nota. La tabla anterior muestra que las dimensiones de la gestión municipal están dentro del nivel alto a un ritmo de 80,4% en participación, 64,7% en recursos financieros y 43,1% en la dimensión planificación, a diferencia del 45,1% en el nivel medio de planificación, 19,7% en el nivel bajo en recursos financieros y 11,8% en el nivel bajo en el temade la participación dentro de la municipalidad distrital de Lambayeque.

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de simplificación administrativa

Criterio	Calidad de Servicio		Reducción de Costos		Reducción de tiempos		Reducción de Trámites y requisitos	
	Frec.	Porcentaje válido	Frec.	Porcentaje válido	Frec.	Porcentaje válido	Frec.	Porcentaje válido
Bajo	0	0	4	3,9	0	0	4	3,9
Medio	35	34,3	19	18,6	41	40,2	19	18,6
Alto	67	65,7	79	77,5	61	59,8	79	77,5
Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0	102	100,0

Nota. La tabla ayuda a poder evidenciar que los niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa están en el criterio alto a razón de 77,5% en la reducción de trámites y requisitos, como también en la dimensión reducción de costos, lo que ayuda a empoderar que la gestión municipal está avanzando



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Municipal y simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque", cuyo autor es SILVA VARGAS EDISON JONATHAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL DNI: 26697122 ORCID: 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 06- 01-2024 19:13:32

Código documento Trilce: TRI - 0722161