



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una
municipalidad distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

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

AUTORA:

Calle Huertas, Monica Karina (orcid.org/0000-0002-9907-6843)

ASESORES:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes (orcid.org/0000-0001-7823-6839)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ
2024**

DEDICATORIA

A mi abnegada madre Rosa Mercedes,
que fue motivo de inspiración y
fortaleza en este proyecto de vida.

A mi querido esposo José Edilberto,
por su acompañamiento y motivación
en la realización de esta nueva meta,
por confiar en mí y ser siempre mi apoyo
en los nuevos retos que asumo.

A mis hijos Gabriel, David y Daniel
que compartiendo tareas y preocupaciones
me ayudaron a cristalizar esta maestría
tan loable en mi formación profesional

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios de la Municipalidad Distrital que me apoyaron en proporcionarme información y dispusieron su valioso tiempo para registrar su apreciación en los instrumentos de recolección de datos.

A cada uno de mis profesores de la Maestría en gestión Pública, que dieron su conocimiento, experiencia, paciencia y perseverancia en nuestro proceso de aprendizaje, especialmente a mi asesor Dr. Emil Renato Beraun Beraun, que contribuyeron al cumplimiento de un objetivo y logro trascendental en mi formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023", cuyo autor es CALLE HUERTAS MONICA KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 05-01- 2024 10:51:26

Código documento Trilce: TRI - 0721129

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CALLE HUERTAS MONICA KARINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MONICA KARINA CALLE HUERTAS DNI: 02871915 ORCID: 0000-0002-9907-6843	Firmado electrónicamente por: MCALLEHU76 el 05-01- 2024 12:43:15

Código documento Trilce: TRI - 0721130

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	28
3.1 Tipo y diseño de investigación.	28
3.2 Variables y operacionalización.....	30
3.3 Población, muestra y muestreo.....	31
3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos.	33
3.5 Procedimientos	35
3.6 Método de análisis de datos	35
3.7 Aspectos éticos.....	36
IV: RESULTADOS	37
V.DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funcionarios según Situación Laboral y Sexo	32
Tabla 2 Resultados descriptivos de la variable Simplificación Administrativa.	37
Tabla 3 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: Simplificación Administrativa.....	37
Tabla 4 Resultados descriptivos de la variable Gestión de trámite	38
Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: gestión de trámite.....	39
Tabla 6 Resultados descriptivos de la dimensión calidad de servicio	40
Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión Reducción de costos y tiempos.....	40
Tabla 8 Resultados descriptivos de la dimensión Reducción de trámites y requisitos.....	41
Tabla 9 Resultados descriptivos de la dimensión efectividad del trámite	41
Tabla 10 Prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk de variables en estudio	42
Tabla 11 Resultados de la correlación entre las variables Simplificación administrativa y Gestión de trámite.	43
Tabla 12 Resultados de la correlación entre la variable Simplificación Administrativa y la dimensión Calidad de servicio	44
Tabla 13 Resultados de la correlación entre la variable Simplificación administrativa y la dimensión Reducción de costos y tiempos	45
Tabla 14 Resultados de la correlación entre la variable Simplificación administrativa y la dimensión Reducción de trámites y requisitos.....	46
Tabla 15 Resultados de la correlación entre la variable SA y la dimensión efectividad del trámite	46

RESUMEN

El presente estudio fue titulado “La simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura 2023”, y tuvo como objetivo general analizar la relación existente entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

La investigación se centra en un enfoque cuantitativo; un modelo hipotético deductivo, y el análisis estadístico. El diseño es no experimental, transversal y correlacional. En cuanto al tipo por su alcance es basuca y por su profundidad descriptiva y explicativa. Se uso como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, presentándose uno por cada variable con 21 y 23 ítems cada uno. La población fue de 24 funcionarios, la muestra es intencional, considerándose a la totalidad de la población.

Se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva elevada entre las variables Simplificación administrativa y Gestión de trámite, al tener un valor de Rho Spearman igual a 0.726. Además, con respecto al p-valor = 0.000 < 5%, por lo cual se acepta la hipótesis propuesta, concluyendo que hay relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Palabras clave: Simplificación administrativa, gestión de trámite, calidad de servicio, reducción de costos y tiempos, reducción de trámites y requisitos, efectividad del trámite

ABSTRACT

The present study was titled "Administrative Simplification and Procedure Management in a District Municipality of the Province of Paita, Piura 2023," and aimed to analyze the general relationship between administrative simplification and procedure management in a District Municipality of the Province of Paita, Piura, 2023.

The research focuses on a quantitative approach, using a hypothetical-deductive model and statistical analysis. The design is non-experimental, cross-sectional, and correlational. Regarding its scope, it is basic, and in terms of descriptive and explanatory depth. The survey was used as a technique, and the questionnaire as an instrument, with one for each variable, each containing 21 and 23 items. The population consisted of 24 employees, and the sample is intentional, including the entire population.

The result obtained indicates a high positive correlation between the variables Administrative Simplification and Procedure Management, with a Spearman's Rho value of 0.726. Furthermore, regarding the $p\text{-value} = 0.000 < 5\%$, the proposed hypothesis is accepted, concluding that there is a significant relationship between administrative simplification and procedure management in a District Municipality of the Province of Paita, Piura, 2023.

Keywords: Administrative simplification, procedure management, service quality, cost and time reduction, streamlining procedures and requirements, effectiveness of procedures.

I. INTRODUCCIÓN

La complejidad de los trámites burocráticos en las instituciones públicas se viene dando en diversos países, trayendo consigo deficiencia en el servicio, baja productividad, pérdidas de documentos, pérdida de oportunidades, descontento y malestar en los usuarios, entre otros aspectos. Esta situación paraliza los procesos de formalización de la propiedad y obstaculiza el progreso tanto de los ciudadanos como del país en general. Además, la gestión de trámites se ve empeorada por el desinterés de implementar acciones que ayuden a la supresión de costos y trabas innecesarias para la colectividad, lo que contribuye a las deficiencias y el desorden en las instituciones públicas. Aunque existen normativas relacionadas con la simplificación administrativa, muchas veces no se aplican correctamente o simplemente no se implementan.

Es así que, en el ámbito internacional, Tolmo (2019) sostiene que, en España, la exclusión administrativa afecta a individuos que, en su mayoría, debido a circunstancias fuera de su control, no pueden acceder ni beneficiarse de los servicios proporcionados por las entidades del gobierno. Esto se traduce en una forma de discriminación institucional, directa o indirecta perpetrada por las instituciones mediante sus reglas y procedimientos que excluyen a las minorías. Además, agrega que, en ocasiones, la Administración no puede satisfacer la demanda de servicios debido a la falta de personal o a cuestiones burocráticas, lo que resulta en una prestación inadecuada de servicios y un colapso del sistema. Esta situación se convierte en un obstáculo insuperable para los ciudadanos, tan abrumador que les impide ejercer sus derechos de manera oportuna y económica.

En ese mismo contexto, Del valle et al. (2019) sostienen que argumenta que dos cargas significativas para los contribuyentes son la abundancia de requisitos exigidos y el tiempo excesivo necesario para completar un proceso administrativo destinado a resolver una solicitud o un caso del usuario o contribuyente. Todo esto resulta en una pérdida de tiempo que podría emplearse en otras actividades. Si se implementara la simplificación

administrativa, se podría mejorar la escasa productividad, confusión, la mala imagen de las entidades y las respuestas poco cordiales por parte de los usuarios, funcionarios y autoridades. Este caos en los procedimientos administrativos ha contribuido en cierta medida a contribuir en la pésima relación con la sociedad civil, lo que a menudo ha llevado a situaciones de ingobernabilidad o al distanciamiento entre ambas partes. Además, se ha observado cierto grado de discriminación hacia los residentes que no son originarios de España, lo que ha empeorado aún más la situación de los trámites y ha afectado la atención oportuna de los derechos de los beneficiarios.

También a nivel de América del sur, en Colombia, Ferney y Gallo (2019) suscriben que se están aplicando estrategias de simplificación en la administración, con el objetivo de eliminar barreras y gastos innecesarios para la sociedad. Estas barreras han llevado a un funcionamiento deficiente del gobierno debido a requerimientos y procesos costosos, como la presentación de legajos que contienen datos que la institución que los requiere ya tiene o debería tener. En este contexto, las entidades buscan principalmente fortalecer la burocracia, crear trámites complicados y aumentar la recaudación de fondos.

En el ámbito nacional, Jiménez (2022) afirma que en una Corte Superior de Lima Este existe una notable presencia de burocracia en el funcionamiento del sistema y una falta de estabilidad en la implementación de medidas de SA. Esto resulta en demoras en los trámites documentales requeridos por los usuarios, ya que estos trámites pasan por múltiples etapas y requieren registros en varias oficinas. Además, los usuarios a menudo dependen de expertos para recibir orientación y estímulos que los motiven a abandonar sus programas habituales. En muchas ocasiones, estos requisitos documentales son rechazados, lo que genera una percepción errónea sobre la forma del trabajo y misión de la entidad. Esta situación indirectamente obstaculiza los procedimientos solicitados y crea obstáculos y demoras en los servicios ofrecidos a los usuarios.

A nivel local, Cucat et al. (2020) subrayan que las Municipalidades Distritales, como el caso específico de la Municipalidad de Chiclayo, enfrentan estos problemas de manera significativa. En ocasiones, se percibe que estos desafíos se acentúan debido a la carencia de recursos y profesionales que les permitan mantenerse al día con las últimas tecnologías y la falta de adopción de mecanismos más ágiles. Sostienen que las instituciones gubernamentales, en ocasiones, no muestran un interés claro en buscar vías para acelerar y simplificar los procesos burocráticos, lo que resulta en una carga significativa de tiempo y costos que los ciudadanos no pueden soportar.

En esa medida, teniendo en cuenta la situación actual se formuló como problema de investigación, ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023?, y a consecuencia de ello se formularon los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la SA y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023? ¿Qué relación existe entre la SA y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023? ¿Qué relación existe entre la SA y la reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023? ¿Qué relación existe entre la SA y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023?

En la justificación teórica podemos señalar los beneficios teóricos de esta investigación van desde que los mismos servirán de análisis, reflexión sobre la estrecha relación que tiene la simplificación administrativa con la gestión de trámite y del beneficio que conlleva a los usuarios y a la entidad misma la simplificación de los procedimientos administrativos para elevar la calidad del servicio, lograr la eficiencia y la efectividad, como también servirá de como antecedente, incrementando el conocimiento para investigaciones futuras.

En la justificación práctica podemos observar beneficios como es la solución del problema de gestión de trámite, el cual va a ser óptimo, mostrar

un servicio de calidad, reducción de tiempos, reducción de costos; y sobre todo efectividad en el trámite, consecuentemente mejor servicio a los usuarios. Esto ayudará a que la relación entre servidores del estado y usuarios sea mejor y que las autoridades mantengan fortalecida la gobernabilidad. Su implementación permitirá mejorar la calidad de las tecnologías, los equipos y las personas que tendrán más empatía en el desempeño de sus funciones.

Los beneficios metodológicos que se van a lograr derivados de la investigación implicarán la evaluación y validación, a cargo de expertos, de las técnicas e instrumentos empleados. Estos resultados respaldarán futuros estudios. Súmese a ello la generación de métodos, procedimientos que con efectividad ayudarán a simplificar, operativizar y generar empatía con los cambios en los procedimientos administrativos, respaldados de la tecnología harán más efectivo el logro de las metas establecidas generando confianza institucional.

Es por ello, que, en la búsqueda de encontrar y dar una respuesta objetiva a esta interrogante, se determinó proponer el Objetivo general siguiente: Analizar la relación existente entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023, .Con los siguientes Objetivos específicos: a) Analizar la relación existente entre la SA y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023 b) Analizar la relación existente entre la SA y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023; c) Analizar la relación existente entre la SA y la reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023, d) Analizar la relación existente entre la SA y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Es así, que procedemos a determinar que la hipótesis general: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023. Sobre la cual se derivan las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación

significativa entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023; b) Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023; c) Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023; d) Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la efectividad en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional hemos encontrado argumentos que se relacionan con las variables expuestas anteriormente:

Es así como, en Colombia, Ferney y Gallo (2019) destacaron que el objetivo es involucrar a diversos sectores de la sociedad en los asuntos públicos, disminuyendo la posibilidad de descontento y aumentando los niveles de transparencia y calidad. Entre los instrumentos mencionados se incluye la adopción de guías o manuales como recomendaciones, así como la creación de regulaciones de carácter vinculante. También se enfatiza que el proceso de evaluación se adapta a las circunstancias específicas y es subjetivo en su concepción y aplicación. Se llega a la conclusión de que las mejoras en el ámbito del derecho público representan una herramienta para simplificar la gestión administrativa, lo que a su vez contribuye a fortalecer la institucionalidad mediante la promoción de la transparencia, la propuesta de acciones que lleven a la eficacia y a resultados eficientes. en la regulación de procesos.

En Andorra, Rico (2019) destacó que el objetivo principal del estudio presentado fue examinar las sugerencias destinadas a mejorar el servicio de tramitaciones en la administración gubernamental de Andorra. Se abordaron temas como la elaboración de las preguntas que conformarían el cuestionario, la determinación de un tamaño de muestra apropiado para obtener resultados representativos y la metodología empleada para llevar a cabo las encuestas, las cuales se realizaron por vía telefónica, basándose en la experiencia previa del CRES en investigaciones similares. Se encuestaron a 400 personas que eran residentes y habían utilizado previamente el servicio de trámites. La conclusión a la que se llegó fue que la mayoría de las acciones podrían abordarse mediante la implementación de medidas organizativas y estrategias destinadas a mejorar la actitud del personal. Se evaluó que estas acciones implican un costo relativamente bajo y moderado para la organización.

En México, Silva y Delgado (2020) resaltó que la investigación tenía

como objetivo comprender las particularidades de la gestión de simplificación administrativa en las universidades estatales. Se realizó una investigación descriptiva con un enfoque cualitativo. La muestra consistió en enunciados científicos, y se utilizó la investigación bibliográfica como técnica, junto con la guía de análisis de revisión bibliográfica, aplicando el método deductivo. Las conclusiones revelaron que el 70% de los artículos mencionaba la simplificación administrativa en términos de la reducción del tiempo ofreciendo servicios, la mejora de procesos administrativos y la disminución del valor de los trámites. El 30% señalaba que la gestión de simplificación administrativa debía incluir la implementación de tecnología virtual, basada en políticas internas institucionales. En conclusión, se enfatiza que la SA debe ir de la mano con la tecnología, mediante programas que agilicen los procesos, reduzcan la burocracia, la carga documental y los costos, con el fin de promover el desarrollo en la institución.

En México, Díaz et al. (2021) destacaron que el principal objetivo se centra en la creación de un plan de negocios destinado a la gestión de los procedimientos de una entidad gubernamental. Este plan toma como referencia el Modelo de Negocios Canvas, con el fin de optimizar la proposición de coste actual de la entidad. Se llevó a cabo una segmentación de los beneficiarios que hagan uso de la ventanilla única para llevar a cabo sus trámites, utilizando los formatos de diseño correspondientes al segmento de clientes propuestos por Mouriño en 2018. En resumen, se concluye que este modelo brinda una visión integral de los elementos relacionados con los diversos servicios ofrecidos por la oficina gubernamental, lo que permite la implementación de otras capacidades y nuevas ideas para implementar metas que, en este tema, contribuyan a reducir el tiempo de contestación para los interesados.

En Chile, Aliaga (2022) señaló que el propósito principal es sugerir un Programa de Mejora en la Administración (PMA) para el gobierno, con el fin de abordar las deficiencias más significativas en el actual sistema de Tecnología Digital (TD) del Estado. Utiliza un enfoque cualitativo de investigación de tipo exploratorio. Se señala que la calificación del Índice de

Gobierno Digital (DGI) de Chile es de 0,41 (en una escala máxima de 1), lo que está por debajo del promedio de la OCDE de 0,50 y distante de líderes como Corea del Sur y el Reino Unido, ambos con una calificación de 0,74. También se mencionan las calificaciones de Brasil (0,52) y Uruguay (0,60), lo que resalta que Chile aún tiene un camino por recorrer para alcanzar un alto nivel de Gobierno Digital, incluso dentro de América Latina. Concluye que, el modelo del Programa de Mejora en la Administración para respaldar la Tecnología Digital del Sector Público representa solo una parte de una verdadera transformación del Estado.

En el ámbito nacional encontramos antecedentes como Silva (2021), que, en su indagación, señaló que el fin primordial fue instaurar un modelo de SA destinado a incrementar el bienestar de los usuarios. La metodología empleada fue de carácter no experimental y se fundó en un diseño descriptivo con enfoque propositivo. En su implementación, se usó una muestra de 62 estudiantes pertenecientes a estudiantes de Posgrado de la UNSM. Se empleó la encuesta como método y el cuestionario como herramienta. Los resultados mostraron que la eficiencia administrativa recibió una calificación regular en el 50% de las instancias y una calificación insatisfactoria en el 27%. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se encontró que era calificada como regular en un 53% de los casos y como deficiente en un 34%. En conclusión, la implementación de esta propuesta tiene como finalidad de reforzar el liderazgo, aumentar la comunicación y fomentar la colaboración con los ambientes administrativos, con el propósito de reducir la burocracia en los procedimientos de los productos ofrecidos a los interesados.

En el estudio realizado por Parraguez (2022) sostuvo que su objetivo principal es investigar la correlación entre la variable simplificación administrativa y la satisfacción de los beneficiarios en un Municipio del Departamento de Lambayeque en el año 2022. Se aplicó el enfoque cuantitativo y aplicado, un diseño no experimental, corte transversal y correlacional. La muestra se basó en 52 usuarios, elegidos mediante un método de muestreo no probabilístico. Utilizó encuestas y cuestionarios. Las conclusiones mostraron que el 76.90% de los usuarios catalogaron la

simplificación administrativa a un nivel de regular, el 17.30% como bueno y el 5.80% como malo. Además, el 53.80% mostró niveles regulares de satisfacción del usuario, el 21.20% niveles buenos y el 25% niveles malos. Concluye que el mejoramiento de los procesos en la simplificación de la administración tendrá una impresión positiva en la satisfacción de los usuarios.

Ortiz (2021) indicó que en el estudio efectuado tuvo como propósito disponer la conexión del principio de razonabilidad y la simplicidad en la administración de la potestad de propiedad en la municipalidad de Chorrillos durante el año 2020. La metodología utilizada fue descriptiva y de nivel aplicado. La muestra consistió en 224 empleados de la municipalidad de Chorrillos, a quienes se les administró un listado de 12 preguntas con alternativas de respuesta múltiple utilizando la escala de Likert. Luego, se realizó el análisis de los resultados y se llevaron a cabo pruebas de hipótesis a través del Coeficiente de Correlación del método Spearman, ya que sus variables estudiadas eran cualitativas. Como conclusión, se determinó que el principio de razonabilidad guarda una relación significativa con la simplicidad en la administración del derecho de propiedad en la entidad municipal de Chorrillos durante el año 2020.

En el estudio realizado por Ariza et al. (2022) sostuvieron que el propósito de la indagación fue encontrar una relación de la simplificación administrativa, con un excelente y adecuado servicio en el gobierno local distrital de la jurisdicción de Municipalidad de Carhuaz en el año 2022. Este estudio tuvo un enfoque no experimental, correlacional, de corte transversal, descriptiva y cuantitativa. La población estudiada fue de 1,715 clientes de la mencionada entidad gubernamental de Acopampa en Carhuaz, y se seleccionó mediante un método de muestreo probabilístico y constó de 100 usuarios. se usó un cuestionario estructurado como herramienta de trabajo aplicado a través de la técnica de encuesta. La investigación determina que hay una correlación muy clara de la simplificación administrativa con el buen servicio en la entidad gubernamental local del distrito de Acopampa, año 2021. Esta relación se respalda mediante datos estadísticos como el chi-cuadrado

con un valor establecido P de 0.000.

Maizondo e Hidalgo (2021) sostuvieron que el objetivo es alcanzar una administración pública de excelencia, caracterizada por su transparencia y eficacia, cuyo propósito sea contribuir a la conformidad del usuario en la UGEL de San Juan de Miraflores, Lima. Este estudio se enmarca en un estudio cuantitativo de carácter básico y sigue un diseño longitudinal no experimental. La población sujeta a estudio se compuso de 550 usuarios, de entre los cuales se seleccionó una muestra de 217 individuos. De esta muestra, se administró una prueba óptima a 151 usuarios. La encuesta fue la técnica usada y como medio de investigación un cuestionario (Escala de Likert). Se concluye que la modernización tiene como fin evolucionar la estructura y el enfoque de la atención al público. Dicho cambio implica el tránsito desde la cultura burocrática tradicional hacia una cultura de participación y motivación, dejando atrás el énfasis en la continuidad, la rutina y la estabilidad para favorecer el cambio, la modernización y la mejora constante.

Contar con una comprensión clara de las variables es de gran importancia, ya que esto facilitará la realización de un análisis más eficiente y proporcionará una visión más precisa. Por lo tanto, Tejedor (2021) destaca que la simplificación en la administración es un procedimiento constante y completo de transformación y mejora en la organización del sector público. Este proceso se deriva de diversas iniciativas que buscan mejorar la calidad normativa, simplificar regulaciones, digitalizar el sector público, modernizar y racionalizar la administración, revisar y agilizar procedimientos, así como reducir las cargas administrativas. En este contexto, la SA se entiende como una cantidad de principios que guían la organización de la administración en su relación con los ciudadanos. Estas iniciativas y logros sirven de inspiración para la creación de las normas relacionadas con la simplificación administrativa, incluyendo aquellas que se relacionan al TUPA (Textos Únicos de Procedimientos Administrativos).

Maravi (2000) Indica que el fin de la simplificación en la administración es garantizar que los procedimientos que los ciudadanos deben llevar a cabo

frente a la administración sean asequibles en términos de costos y no generen obstáculos innecesarios. Con ello se busca que el Estado, se oriente hacia la consecución de sus metas fundamentales: estar al servicio del ciudadano y salvaguardar el interés general. Esto, a su vez, da credibilidad al gobernante en su totalidad frente a la ciudadanía, en aras de tener un principio de gobernanza, para satisfacción de los integrantes de su jurisdicción.

Así, la simplificación administrativa desempeña un papel crucial en la optimización del servicio, atención priorizada, valoración del tiempo, cumplimiento oportuno; es decir diligencia de las tramitaciones y prestaciones administrativas que la población lleva a cabo ante el gobierno. Su principal objetivo radica en la eliminación de barreras o gastos superfluos generados por el funcionamiento deficiente de la gestión pública (Tinoco y Velásquez, 2020).

En tanto, Montoya (2020) sostiene que esta simplificación de procesos implica hacer más fáciles, menos costosos y más rápidos los diversos pasos necesarios para establecer una empresa. Esto se enmarca en la tendencia actual de simplificación que abarca varios aspectos del ámbito legal, incluyendo la administración y los impuestos. Esta tendencia tiene como objetivo acelerar los procedimientos en el entorno globalizado e informatizado en el que operamos en la actualidad.

Según Molina (2016), la simplificación administrativa en las Administraciones Públicas (AAPP) se refiere a las medidas destinadas a simplificar, facilitar o reducir la complejidad de sus procesos. Es importante señalar que esta simplificación administrativa tendrá un impacto positivo en el impulso e incremento de la mejor utilización de los medios humanos, materiales y financieros (eficiencia) y el logro de los objetivos (eficacia) de la gestión, con la finalidad de optimizar tanto el servicio proporcionado a los ciudadanos como la estructura interna de las entidades públicas.

Para la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (2021) señala que la S. A. persigue la disminución de los procesos, gastos,

requisitos y duración de los trámites gubernamentales, con el propósito de proporcionar un servicio más rápido y eficaz. Se vale de cualquier recurso que facilite el proceso para los usuarios, con el objetivo de hacer que la gestión sea más simple y accesible para el ciudadano.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2015) indica que el propósito de la S. A. es optimizar la excelencia, la efectividad y la prontitud de los procesos, formalidades y servicios gubernamentales que los ciudadanos llevan a cabo. Su objetivo fundamental es eliminar obstáculos y gastos innecesarios derivados de la ineficiencia en la operación del sector público.

Las dimensiones de esta variable en estudio están en línea con lo dispuesto en la R. M. N°048-2013-PCM, el Plan Nacional de SA, y el D. S: N°004-2013-PCM, que promulga el Plan de Modernización de la G.P., entre otros documentos relevantes. La primera dimensión se centra en el proceso de simplificación administrativa, el cual Molina (2016) describe como un conjunto de procedimientos destinados a agilizar la gestión, mejorando la eficiencia de los procesos y servicios. Su principal perspectiva radica en crear y utilizar enfoques y sistemas de SA que fomenten la mejora de los procesos y prestaciones administrativas, además de la exclusión de aquellos que se consideran redundantes o innecesarios. Agrega que los procesos, se refieren a un conjunto de actividades vinculadas o que interactúan entre sí para convertir insumos en resultados, siendo estos resultados factibles gracias a la utilización de recursos. Estos procedimientos son, por lo tanto, cambiantes y adaptables, con la expectativa de producir un resultado con enfoque en satisfacer a los receptores (ya sean ciudadanos u otras partes involucradas).

En lo que concierne a la segunda dimensión, Rodríguez (2018) plantea que la incorporación de las TIC tiende a generar un impacto significativo en las estructuras organizativas de las entidades públicas, en la experiencia que poseen los distintos actores sobre la forma organizativa, en el grado de intervención, en las dinámicas de mando, en la horizontalidad, en los niveles de autoridad y en la verticalidad de la información. Por su parte, De la Hoz et al. (2019) indican que, de manera global, las Tecnologías de información se

refieren a los medios y herramientas utilizados para procesar, almacenar, distribuir y compartir información de diversas fuentes. Estas tecnologías son un elemento distintivo de la innovación en la colectividad actual, y están influyendo en la manera en la que los individuos aprenden y en la manera tradicional de difundir conocimiento. Ferney y Gallo (2019) y Silva y Delgado (2020) enfatizan la necesidad de su incorporación, mediante programas que agilicen procesos, minimicen la burocracia, la carga documental y costos.

En cuanto, a la tercera dimensión asociada al Modelo de Atención a la Ciudadano, Agestic (2021) se inserta en las iniciativas destinadas a mejorar los servicios públicos en el país, como parte de un enfoque gubernamental centrado en la proximidad y las necesidades de las personas. Entre estas iniciativas se fomenta la creación de servicios más efectivos, estableciendo canales de comunicación directa con la ciudadanía y mejorando la calidad de la atención ofrecida. El Modelo de Atención a la Ciudadanía ofrece pautas y sugerencias para crear, ejecutar, supervisar y valorar los servicios de atención que brindan las instituciones gubernamentales. Representa un enfoque teórico que se puede implementar en los servicios que presta al ciudadano en diferentes dependencias gubernamentales, impulsando medidas orientadas a mejorar y perfeccionar la asistencia a los ciudadanos, teniendo en cuenta la integralidad de las funciones estatales. Además, de acuerdo con Maizondo e Hidalgo (2021) este modelo se utiliza como un primer paso para la mejora continua de la atención al ciudadano, lo que conlleva a reforzar la conexión entre los grupos interesados y la entidad, y esto se traduce en el nivel de satisfacción y confianza que experimentan nuestros usuarios, así como en la calidad del servicio ofrecido y en la complacencia de sus requerimientos. Tolmo (2019) en su investigación concluyó la falta de un adecuado modelo o de políticas públicas para mejorar la atención a los contribuyentes

En la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, Sánchez (2023) se describe como las medidas dirigidas a estimular a los participantes involucrados en la simplificación administrativa para lograr una implementación efectiva de dicho proceso. Según Pérez (2022), la formación y el desarrollo continuo de habilidades son esenciales

para promover la cultura de Mejora de la Calidad Regulatoria y Simplificación Administrativa, especialmente entre aquellos empleados y funcionarios públicos que muestran resistencia a esta mejora

En cuanto a la variable gestión de tramites Rico (2019) define como el conjunto de procesos que facultan a las organizaciones supervisar tanto la ubicación física como digital, así como el estado actual y previo de la documentación que ingresa y se genera dentro de la institución. Esto se hace con el propósito de optimizar la gestión, lograr la eficiencia, así como el cumplimiento de sus flujos de trabajo. Los documentos son evaluados y aprobados de manera más eficaz a través de flujos de trabajo más descentralizados. En esencia, se trata de la gestión que un individuo realiza ante la administración pública, que actúa como proveedor de servicios, con el propósito de lograr un resultado específico.

Madrazo et al. (2021) definen a la gestión documental como una parte de la administración de una institución que, a través de la ejecución de tareas y el cumplimiento de estándares técnicos, asegura un dominio eficiente y real; organizado de la elaboración, recepción, conservación, empleo y eliminación de expedientes. Además, se encarga del almacenamiento, acceso y difusión de los mismos, protegiendo sus características estructurales y su contexto para garantizar su autenticidad e integridad en cualquier formato a lo largo del tiempo.

Pardo (2019) en su estudio, se define el sistema de gestión documental como un conjunto de sistemas diseñados para administrar inmensos volúmenes de información, lo que resulta en mejoras significativas en la productividad, en la calidad y en la eficiencia. Esta plataforma brinda a los beneficiarios la capacidad de acceder instantáneamente a los datos requeridos, eliminando la necesidad de búsquedas manuales que consumen tiempo y recursos. Sus ventajas incluyen: i) la optimización del control, búsqueda y organización de documentos, ii) la automatización de procesos para los empleados de SOPROMA mediante el uso de tecnología web, y iii) representa una iniciativa que destaca la versatilidad y eficacia de la

plataforma, marcando el comienzo de futuras implementaciones que podrían reemplazar los procedimientos manuales dentro de la institución. Los S.G., de documentos suelen ofrecer capacidades de almacenamiento, seguridad, así como funciones de recuperación e indexación.

En otra perspectiva Roseth et al. (2018) presentan una forma de participación ciudadana que influye positivamente al presentar doble información, por una parte, nos ayuda a recopilar información que ayuda a identificar problemas, como deficiencias en el manejo de trámites, la calidad deficiente en la prestación de servicios, e incluso conductas inapropiadas por parte de funcionarios; por otro lado, también nos ayuda a identificar soluciones basadas en experiencias positivas o sugerencias de mejora. Además, el hecho de involucrar a los ciudadanos en diversos momentos del proceso de reforma de trámites demuestra que el Estado está atento, comprende y tiene en cuenta las necesidades de la ciudadanía. Se han observado diversas formas de participación ciudadana en las experiencias de los países analizados. Algunos ejemplos incluyen: i) llevar a cabo encuestas para que los ciudadanos indiquen qué trámites deben realizar de forma digital (como se ejecutó en Chile y México); ii) organizar laboratorios de innovación en los que los ciudadanos diseñan las interacciones ideales para llevar a cabo trámites (como se experimentó en Uruguay); iii) establecer un sistema para recibir sugerencias, propuestas, denuncias, inconformidades de parte de los ciudadanos (como se aprecia en la experiencia de México); y iv) ofrecer una plataforma abierta para que los ciudadanos compartan sus ideas (como se presenta en el caso de Estonia).

. Según la definición de Rojas (2021) se trata de un procedimiento que facilita a las instituciones el control y la ubicación física de la documentación que entra en ellas, así como la que se origina internamente. Con esta información digitalizada y almacenada, se pueden crear informes estadísticos que permiten analizar actividades repetitivas o que no agregan valor, con el propósito de optimizar la mejora de los flujos documentales y prevenir posibles obstáculos en la organización.

Dentro del marco conceptual de la variable "Gestión de Trámite," encontramos las distintas dimensiones que la conforman. En primer lugar, podemos identificar la dimensión de la calidad del servicio, tal como lo explica Izquierdo (2021) se configura en la percepción de los interesados o beneficiarios respecto a un servicio específico y se fundamenta en la comprensión de los requerimientos de los usuarios y en ir más allá de lo que esperan, superando sus expectativas o las esperanzas que estos tienen en relación a dicha prestación o asistencia. La eficiencia del servicio guarda una cercana relación con la complacencia del usuario. Según Maizondo e Hidalgo (2021), la esencia de la eficiencia del servicio se sostiene y fundamenta en centrarse en el usuario, brindando una atención amena y cordial a sus solicitudes, perspectivas y requerimientos. El concepto de eficiencia del servicio se materializa cuando los usuarios comparan lo que han experimentado con lo que esperaban o creen que deberían recibir.

En cuanto a la segunda dimensión, la reducción de costos y tiempos, Muñoz (2011), explica que la OCDE, presenta los progresos de sus países miembros en la disminución de los gastos administrativos innecesarios como una herramienta fundamental para la reforma regulatoria. La OCDE sostiene que la S.A., puede alcanzarse al enfocar las estrategias y herramientas dentro de una estructura organizativa que haga posible identificar los propósitos que deben simplificarse, desarrollar diseños institucionales adecuados y aplicar diversas herramientas para llevar a cabo esas estrategias. Además, la organización ha observado y verificado la conexión entre la utilización de las TIC avanzadas para disminuir el gasto de cumplimiento de las regulaciones, la importancia de revisar, simplificar o eliminar permisos, el análisis de posibilidades al control de la gestión administrativa, la optimización de los formatos de trámites, la reformulación en los procesos y procedimientos administrativos, entre otras medidas. La reducción del tiempo se puede conceptualizar como la acción y efecto de reducir o reducirse el tiempo de una tarea asignada al personal (Flores, 2015).

En lo que concierne a la tercera dimensión, la reducción de trámites y requisitos, esta práctica se está implementando en diversos países,

incluyendo el Perú, y ha arrojado resultados prometedores y efectivos en Europa. Flores (2015) señala que, en Europa, la Agencia de Simplificación Administrativa (ASA) asumió la responsabilidad de liderar la política de simplificación administrativa a partir de junio de 1999. Se han observado avances significativos en países como Bélgica, Portugal y los Países Bajos, donde las responsabilidades recaen en gran medida en el MEF, Presupuesto Público, Dirección General para la Modernización del Estado, como es el caso de Francia u otra entidad estatal según la estructura de cada país.

En la cuarta dimensión se centra en la efectividad del Trámite, que se refleja en la conformidad del usuario y es una señal y dato fundamental para analizar la calidad de tu plataforma, sistema o servicio. Llevar a cabo encuestas periódicas para recabar la opinión de los usuarios te permite identificar áreas que requieren mejoras. Por ejemplo, al finalizar cada trámite, realizar de 2 a 3 preguntas breves al usuario constituye una manera sencilla y óptima de obtener estos datos. Aguilar (2022) . En este contexto, la simplificación administrativa debe desempeñar la función de mejorar y disminuir los procedimientos, costos, tiempos y trámites, con el objetivo de lograr una mayor eficacia y eficiencia mediante una reducción de los procesos administrativos, según lo indicado por (Silva y Delgado, 2020).

Alania (2022) sostiene que la primacía de este estudio es evaluar la efectividad del Sistema de Trámite Documentario en la administración de documentos de la municipalidad, para lograr esto, es necesario examinar y reconocer los problemas que obstaculizan o ralentizan su funcionamiento. Identificar estos aspectos posibilitará la comprensión de sus áreas críticas, el conocimiento del ciclo de vida del trámite documentario. A este ciclo de vida de TD, lo define como el proceso de gestión documental que abarca todas las etapas, desde la creación o recepción de solicitudes en las ventanillas de la Mesa de Partes de la entidad, hasta la transferencia del expediente para su archivo o eliminación.

En esa misma línea Muñoz (2011) sostiene que el método adoptado por “Tramifácil” se ha centrado en los siguientes puntos de vista:

- Implementación gradual: en primer lugar, se ha enfocado en simplificar los trámites a nivel de gobierno local.
- Demostración de resultados concretos en la reducción de tiempos, de costos y de requisitos, así como su medición positiva en la formalidad.
- Extensión de la réplica a otros gobiernos locales del país a través de un enfoque organizado y efectivo.
- Creación de una propuesta ciudadana a favor de los cambios de simplificación mediante la difusión por medio de la gama de posibilidades de instrumentos y formas de comunicación locales.

En este sentido, la simplificación administrativa conlleva un destacable progreso en la gestión de los trámites, al reducir costos y tiempos. Lo que es aún más significativo, es que las personas experimentarán un mayor grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la Municipalidad.

III. METODOLOGÍA

El estudio se concentra en un enfoque cuantitativo, utilizando el acopio de datos para respaldar la hipótesis a través del proceso de cuantificación y el examen estadístico. Su objetivo fundamental consiste en reconocer pautas de conducta y verificar teorías (Hernández et al., 2014).

En el análisis que se desarrolló sobre las variables de S.A. y gestión de trámites, se entiende que nos orientamos en un enfoque estadístico. Esto se debe a que hemos examinado una realidad objetiva utilizando medidas numéricas y observaciones estadísticas para identificar modelos de comportamiento en relación al problema.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de Investigación:

Nuestra investigación por su alcance corresponde a una connotación básica y por su profundidad nos llevó a que sea descriptiva y explicativa. La investigación básica se enfoca en examinar un problema con el exclusivo objetivo de obtener conocimiento. Las disciplinas científicas puras se dedican a descubrir los principios generales que gobiernan los fenómenos investigados, formulando teorías extensas para comprenderlos, sin preocuparse, al menos de manera inmediata, por las posibles aplicaciones prácticas de los resultados obtenidos Baena (2017).

Su objetivo principal es proporcionar descripciones detalladas y estimaciones de parámetros, al mismo tiempo que busca explicar cómo una variable se comporta en relación con otra u otras variables Supo (2011).

3.1.2 Diseño de la investigación:

En esta situación, se empleó un enfoque de investigación que no implica experimentación, con un diseño transversal que busco

establecer relaciones entre las variables mediante la correlación.

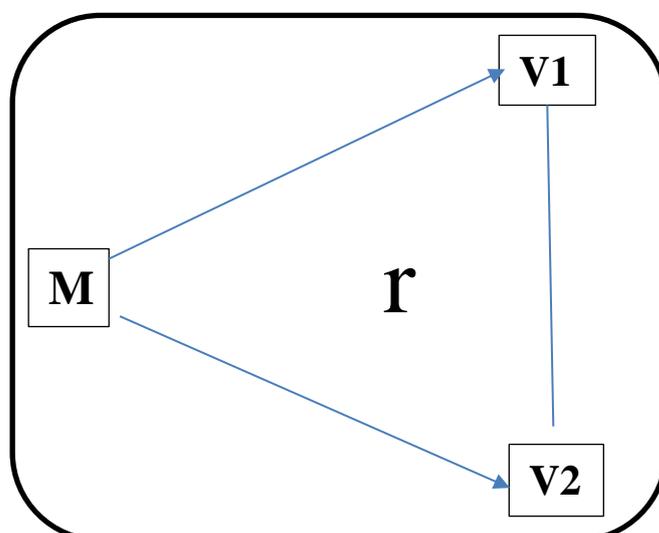
La investigación no experimental se dedica a la observación de fenómenos tal como se presentan en su entorno habitual (Hernández et al., 2014).

Dentro de la perspectiva de la indagación transversal, se obtuvo información en un único momento durante un período de tiempo concreto. Su principal propósito es detallar las variables y valorar sus relaciones en ese momento particular (Polania et al., 2020).

En el marco de la indagación cuantitativa, pudimos identificar la investigación correlativa, que nos brinda la capacidad de analizar el grado de vínculo entre dos o más variables. En la investigación correlacional, se comienza midiendo cada una de estas variables y posteriormente se procede a identificarlas, analizarlas y establecer relaciones entre ellas (Polania et al., 2020).

El enfoque hipotético-deductivo busca elevar la calidad del conocimiento al transitar desde la observación específica hacia conclusiones generales mediante un proceso deductivo que va de lo general a lo particular (Marfull, 2019)

Veamos las variables



M: Muestra (Trabajadores de la Municipalidad Distrital)

V1: Simplificación administrativa

V2 Gestión de tramite

R: Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Simplificación administrativa

- Definición conceptual: La SA representa una decisión estratégica y una medida política que demanda una estructura específica de supervisión en su planificación. Su finalidad es disminuir las barreras y costes que entorpecen, retardan una relación más eficaz entre los usuarios, la población y los medios económicos, promoviendo así una mayor eficiencia social (Paredes, 2019).
- Definición operacional: Es el procedimiento que posibilita la gestión eficaz de documentos en la Municipalidad Distrital, tomando en consideración los procesos de S.A, incorporación de las TIC, modelo de atención ciudadano, fortalecimiento del proceso de S.A.
- Indicadores: Procedimientos y servicios administrativos priorizados, procedimientos optimizados y estandarizados, procedimientos innecesarios eliminados, servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas, procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital , plan de diseño e implementación del modelo ciudadano, implementación del centro de atención al ciudadano , ampliación de la modalidad de atención virtual del centro de atención al ciudadano, capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención pública, sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.

- Escala de medición: Se utilizó la escala de Likert como base para la medición, la cual incluyó los siguientes niveles: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

Variable dependiente: Gestión de Trámite

- Definición conceptual: La gestión de trámite documentario abarca tareas como el registro, conservación y recuperación de diversos archivos. Este procedimiento proporciona a las organizaciones la capacidad de supervisar y ubicar físicamente la documentación que ingresa y se produce internamente. Con toda esta información digitalizada y archivada, se generan informes estadísticos que permiten analizar procesos que se repiten o que no son necesarios, lo que facilita la mejora de los flujos de documentos y evita congestiones en la organización (Inquilla, 2021).
- Definición operacional: Se refiere al recorrido y la evolución del documento desde su entrada hasta la obtención de la respuesta o información correspondiente en las diferentes áreas y jefaturas, que ha involucrado dimensiones como la calidad del servicio, reducción de costos y tiempos, reducción de trámites y requisitos, y la efectividad del trámite.
- Indicadores: Los indicadores para evaluar esta gestión abarcan la atención oportuna, satisfacción del contribuyente, solución de problemas, disposición de los empleados, el tiempo de espera, eliminación de actividades superfluas, capacidad de respuesta, requisitos y trámites simplificados, reducción de requisitos innecesarios, disminución de gastos, capacitación, capacidad de respuesta, horario conveniente, interés por el usuario y la reducción de errores.
- Escala de medición: Se utilizó la escala de Likert como base para la medición, la cual incluyó los siguientes niveles: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Hace referencia a un conjunto de elementos significativos dentro

del marco de un experimento, investigación o cualquier análisis. Estos elementos pueden abarcar individuos, animales, fenómenos o eventos, entre otras posibilidades. Además, se puede definir como la recopilación de información sobre unidades de análisis, como individuos y cosas, en relación a una peculiaridad, propiedad o aspecto común según Cazau (2006).

En este caso, la población de estudio comprende a aquellos funcionarios que tienen un tipo de relación de las áreas administrativas involucradas en tramites documentarios, que en total son 24 funcionarios, de los cuales 12 son nombrados y 12 contratados, así como 12 son hombres y 12 mujeres.

Tabla 1

Funcionarios según Situación Laboral y Sexo .

Sexo	Condición Laboral			Total
	Nombrados	Contratados		
		Cas	Locación	
Masculino	7	3	4	14
Femenino	5	1	4	10
total	12	4	8	24

Fuente: Areas Logistica y Recursos Humanos

3.3.2 Muestra

Es una fracción específico de la población, cuidadosamente elegida de manera científica, y compuesta por un número preciso de individuos u objetos. Cada elemento de esta muestra representa una fracción del conjunto total (Cazau, 2006)

Dada la naturaleza de la población se aplicó una muestra Intencional u opinático. Selecciona sus unidades no al azar, sino de manera completamente arbitraria, asignando a cada unidad

características que el investigador considere relevantes. Estas muestras son altamente útiles y se utilizan con frecuencia en los estudios de caso según Hernández et al. (2014)

3.3.3 Muestreo:

Fue intencional u opinático en la que se consideró 24 administrativos, uno de cada área administrativa. El muestreo es no probabilístico, dada su naturaleza se ha considerado la totalidad de la población.

Esta estrategia es la manera en que planeamos seleccionar las unidades que integrarán nuestra muestra; y se pone en práctica exclusivamente después de haber establecido el tamaño de la muestra, Supo (2011).

3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos.

Una encuesta implica la implementación de un cuestionario en un grupo representativo de la población que estamos investigando. Un estudio de caso involucra una entrevista exhaustiva con una guía de preguntas o indicadores para obtener información sobre una persona o comunidad, abarcando todos los elementos que nos permitan conocer su historia desde sus orígenes hasta el presente (Hernández et al., 2014)

La encuesta se aplicó al personal administrativo de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita.

Cuestionario: Se denomina como la herramienta o dispositivo principal en la investigación social y es el método más comúnmente utilizado cuando el estudio abarca una población de sujetos numerosa, dado que es de carácter individual. Todas las preguntas son previamente elaboradas según Baena (2017).

Se ha tenido en cuenta la influencia del D. S. N° 025-2010-PCM, titulado "Política y Plan de S. A." de la PCM (2016). Además, se recopiló

información de la población de estudio según las normas establecidas en el MAC de la PCM del 2015.

Validez y confiabilidad

Validez:

La validez está vinculada al grado en que una prueba suministra información relevante para respaldar la decisión tomada Corral (2009).

El Instrumento de recolección de datos empleado se basó en cuestionarios previamente validados para recopilar datos sobre las variables S.A y GT. La variable S.A tiene 04 dimensiones con un total de 21 ítems. La variable G.T tiene 04 dimensiones con un total de 23 ítems. Las validaciones tuvieron a cargo por expertos que reúnen los requisitos exigidos por la institución y fueron:

- Dra. Cinthya Virginia Soto Hidalgo,
- Dra. María Rosario Palomino Tarazona y
- Mg. Elsa Rosa Chunga Pacherres.

Confiabilidad:

La fiabilidad se vincula con la consistencia o estabilidad de una medida. Una descripción técnica de la confiabilidad que aborda aspectos teóricos y prácticos se centra en evaluar el grado de error de medición en un instrumento, teniendo en cuenta tanto la variabilidad sistemática como la variabilidad aleatoria. Kerlinger y Lee (2002) La confiabilidad de un instrumento varía según la cantidad de errores de medición presentes, lo que determina si el instrumento es más o menos confiable

El coeficiente alfa de Cronbach se utiliza como indicador para medir La fiabilidad o coherencia interna de un conjunto de escalas o elementos de prueba en un cuestionario se evalúa mediante el Alfa de Cronbach. En síntesis, este indicador se utiliza para medir la confiabilidad de un

cuestionario según Quero (2010).

En el Anexo 06, se puede observar que, para el cuestionario de la simplificación administrativa, el Alpha de Cronbach tiene un valor de 0.883, lo que indica que este instrumento es bueno y consistente, con un alto grado de confiabilidad validando su uso para la recolección de datos. De igual forma, para el cuestionario de la gestión de trámite el Alpha de Cronbach tiene un valor de 0.836, lo que indica que este instrumento es bueno y consistente, Con una elevada fiabilidad que respalda su idoneidad para la recopilación de datos.

3.5 Procedimientos

Se utilizaron estos procedimientos: Estadística descriptiva y estadística inferencial que permita probar las teorías, siguiendo los planteamientos de Yuni y Urbano (2014) y de Acosta et al. (2014). El propósito de la estadística inferencial es alcanzar conclusiones que proporcionen una fundamentación científica consistente para la toma de decisiones, teniendo en cuenta la información recopilada de la muestra. Luego del empleo de las encuestas, la información recogida se vació en un Excel, mediante una matriz establecida. Luego se elaborarán las tablas y gráficos, previo procesamiento de la información en el programa SPSS_26. El análisis y redacción se elaboró en torno a teorías y conceptos utilizando el método científico. Se diseñaron en tablas o gráficos estadísticos y se usó el Rho de Spearman para el análisis lógico. Por último, se procedió a la enunciación de las conclusiones y las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

La revisión de los datos inició con la transferencia de los resultados de los cuestionarios aplicados a la muestra de estudio al programa Excel. Posteriormente, se procedió a procesar estos resultados utilizando el software SPSS versión 26. Una vez completada esta fase, se realizó un análisis estadístico descriptivo para cada variable. Además, se aplicó la

estadística inferencial utilizando el cálculo del coeficiente de correlación utilizando el método Rho de Spearman, lo que posibilitó la evaluación del nivel de correlación entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

La consideración que se debe tener hacia los individuos, la beneficencia y la justicia representan los principios fundamentales y universalmente aceptados en la ética de la indagación con seres humanos. Cada vez que se lleva a cabo una investigación que involucra a personas, es crucial que los investigadores, las instituciones y la sociedad en general garanticen el cumplimiento de estos principios. Siguiendo esta dirección y respaldados por estos principios, esta tesis ha sido desarrollada con integridad, responsabilidad, respeto y honestidad en la selección de la metodología, compilación y procesamiento de los datos, como también en la debida confidencialidad de la información según Pérez et al. (2020).

Teniendo como principio de respeto irrestricto a las organizaciones del Estado se solicitó a la Municipalidad Distrital su colaboración en brindar la información relacionada a la gestión de trámite, específicamente con sus funcionarios, de los cuales se mantendrá en reserva el nombre de las respuestas a los cuestionarios efectuados.

IV. RESULTADOS

Descripción de los resultados

Tabla 2

Resultados descriptivos de la variable Simplificación Administrativa.

Baremo	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40 - 57	9	38%
Medio	58 - 75	11	46%
Alto	76 - 93	4	17%
Total		24	100%

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

Los resultados de la variable de Simplificación Administrativa se presentan en la Tabla 2, indicando que el 46% de los empleados la perciben en un nivel intermedio, el 38% la considera en un nivel bajo y el 17% la evalúa en un nivel alto.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: *Simplificación Administrativa.*

Dimensiones	Nivel	Baremos	frecuencia	porcentaje
Proceso S.A	Bajo	15 - 18	5	21%
	Medio	19 - 23	11	46%
	Alto	24 - 27	8	33%
	Total		24	100%
Incorporación TIC	Bajo	5 - 11	9	38%
	Medio	12 - 18	11	46%
	Alto	19 - 25	4	17%
	Total		24	100%
Modelo de atención ciudadana	Bajo	7 - 11	10	42%
	Medio	12 - 17	10	42%
	Alto	18 - 22	4	16%
	Total		24	100%
Fortalecimiento proceso S.A	Bajo	8 - 12	9	38%
	Medio	13 - 17	8	33%
	Alto	18 - 22	7	29%
	Total		24	100%

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la Tabla 3 se muestran los resultados relacionados con diferentes dimensiones de la variable SA. En cuanto a la dimensión del proceso de simplificación administrativa, el 21% se registró en nivel bajo, el 46% en nivel medio y el 33% en nivel alto. Los niveles de la dimensión de la incorporación de tecnologías de la información fueron reportados como alto (17%), medio (46%) y bajo (38%). El 42% calificó las dimensiones del modelo de atención ciudadana como bajas, el 42% como moderadas y el 16% como altas. Finalmente, en lo que respecta al fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa, el 38% se registró en el nivel bajo, el 33% en el nivel medio y el 29% en el nivel alto.

Tabla 4

Resultados descriptivos de la variable Gestión de trámite

Baremo	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	69 - 78	8	33%
Medio	79 - 88	6	25%
Alto	89 - 99	10	42%
Total		24	100,0

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la Tabla 4 se muestran los resultados respecto a la variable de gestión de trámite, indicando que el 42% de los empleados percibe un nivel alto en dicha gestión, mientras que el 33% la considera en un nivel bajo y el 25% la sitúa en un nivel medio

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: gestión de trámite.

Dimensión	Nivel	Baremos	frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Bajo	19 - 23	9	37,5%
	Medio	24 - 28	5	20,8%
	Alto	29 - 34	10	41,7%
	Total		24	100%
Reducción de costos y tiempos	Bajo	13 - 17	2	8%
	Medio	18 - 22	13	54%
	Alto	23 - 27	9	38%
	Total		24	100%
Reducción de trámites y requisitos	Bajo	12 - 14	6	25%
	Medio	15 - 17	12	50%
	Alto	18 - 21	6	25%
	Total		24	100%
Efectividad del trámite	Bajo	15 - 18	5	21%
	Medio	19 - 22	11	46%
	Alto	23 - 25	8	33%
	Total		24	100%

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la Tabla 5 se muestran los resultados relacionados con las dimensiones de la variable gestión de trámite. En cuanto a la calidad del servicio, el 20,8% dijo que era nivel medio, el 37,5% dijo que era nivel bajo y el 41,7% dijo que era nivel alto. En cuanto a reducción de costos y tiempo, el 38% se registró en nivel alto, el 54% en nivel medio y el 8% en nivel bajo. En cuanto a reducción de trámites y requisitos, el 25% se encontraba en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y el 25% en un nivel alto. En cuanto a la efectividad de trámite, finalmente logramos un valor bajo del 21%, un valor medio del 46% y un valor alto del 33%.

Tabla 6*Resultados descriptivos de la dimensión calidad de servicio*

Baremo	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19 - 23	9	37,5%
Medio	24 - 28	5	20,8%
Alto	29 - 34	10	41,7%
Total		24	100,0

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la Tabla 6 se exponen los resultados de la dimensión calidad de servicio, indicando que el 41,7% de los empleados percibe un nivel alto en la calidad de servicio, mientras que el 37,5% la considera en un nivel bajo y el 20,8% la sitúa en un nivel medio.

Tabla 7*Resultados descriptivos de la dimensión Reducción de costos y tiempos*

Baremo	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13 - 17	2	8%
Medio	18 - 22	13	54%
Alto	23 - 27	9	38%
Total		24	100%

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la Tabla 7 se muestran los resultados de la dimensión reducción de costos y tiempos, evidenciando que el 38% de los empleados percibe un nivel alto en la reducción de costos y tiempos, mientras que el 54% la considera en un nivel medio y el 8% la sitúa en un nivel bajo.

Tabla 8*Resultados descriptivos de la dimensión Reducción de trámites y requisitos*

Baremo	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 - 14	6	25%
Medio	15 - 17	12	50%
Alto	18 - 21	6	25%
Total		24	100%

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la Tabla 8 se muestran los resultados de la dimensión reducción de trámites y requisitos, destacando que el 50% de los empleados percibe un nivel medio en la reducción de trámites y requisitos, mientras que el 25% la considera en un nivel alto y otro 25% la sitúa en un nivel bajo.

Tabla 9*Resultados descriptivos de la dimensión efectividad del trámite*

Baremo	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 - 18	5	21%
Medio	19 - 22	11	46%
Alto	23 - 25	8	33%
Total		24	100%

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la Tabla 9 se observan los resultados de la dimensión efectividad del trámite, los cuales muestran que el 46% de los funcionarios percibe en nivel medio la efectividad del trámite, en tanto que el 33% lo valora en un nivel alto y el 21% lo sitúa en un nivel bajo.

Prueba de normalidad H_0 : Los datos no difieren de la distribución normal. H_1 : Los datos difieren de la distribución normal.

Tabla 10*Prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk de variables en estudio*

Variables y Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación Administrativa	,977	24	,831
Gestión de Trámite	,908	24	,032
Calidad de Servicio	,894	24	,016
Reducción de Costos y Tiempos	,936	24	,131
Reducción de Trámites y Requisitos	,932	24	,106
Efectividad del Trámite	,901	24	,023

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

Como se puede notar, las variables de simplificación administrativa, reducción de costos y tiempos, así como reducción de trámites y requisitos, presentan un p-valor $> 0,05$. Por lo tanto, se valida la hipótesis nula y se deduce que los datos de estas variables y dimensiones no muestran diferencias significativas con respecto a la distribución normal. Además, se tienen las variables gestión de trámite, calidad de servicio y efectividad de trámite tienen un p-valor $< 0,05$, lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula y concluir que los datos de las variables y dimensiones difieren de la distribución normal. Debido a esta consideración y tomando en cuenta que las variables son de naturaleza categórica con un nivel de medición ordinal, se optó por utilizar la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman. Esta prueba nos facilitará la evaluación de las hipótesis y revelará el grado de correlación entre las variables bajo estudio.

Estadística Inferencial

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

H_1 : Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

Tabla 11

Resultados de la correlación entre las variables Simplificación administrativa y Gestión de trámite.

			Gestión de trámite
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,726** ,000 24

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

Se verifica que en la Tabla 11, la existencia de una correlación positiva elevada entre la variable simplificación administrativa y Gestión de trámite, al tener un valor igual a 0.726. Además, con respecto al p-valor = 0.000 < 5%, podemos rechazar la hipótesis nula, concluyendo que hay relación significativa entre la simplificación administrativa y Gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

H_1 : Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

Tabla 12

Resultados de la correlación entre la variable Simplificación Administrativa y la dimensión Calidad de servicio

		Calidad de servicio	
		Coefficiente de correlación	,498*
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Sig. (bilateral)	,013
		N	24

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la tabla 12, se puede determinar que existe una correlación positiva moderada entre la variable simplificación administrativa y la dimensión calidad de servicio, al tener un valor igual a 0.498. Además, con respecto al p-valor = 0.013 < 5%, podemos rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la Simplificación Administrativa y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

H_1 : Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

Tabla 13

Resultados de la correlación entre la variable Simplificación administrativa y la dimensión Reducción de costos y tiempos

			Reducción de costos y tiempos
		Coeficiente de correlación	,529**
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Sig. (bilateral)	,008
		N	24

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la tabla 13 se alcanza a verificar que existe una correlación positiva moderada entre la variable Simplificación Administrativa y la dimensión reducción de costos y tiempos, al tener un valor igual a 0.529. Además, con respecto al p-valor = 0.008 < 5%, es así, podemos rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación significativa entre la variable Simplificación Administrativa y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

H_1 : Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

Tabla 14

Resultados de la correlación entre la variable Simplificación administrativa y la dimensión Reducción de trámites y requisitos.

		Reducción de trámites y requisitos	
		Coefficiente de	-,069
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	correlación Sig. (bilateral)	,748
		N	24

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la tabla 14, se observa el valor de correlación igual a -0.069, el cual indica que no existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la dimensión reducción de trámites y requisitos. Por lo tanto, de acuerdo con la significancia $0.748 > 0.05$ no rechazamos la hipótesis nula, confirmando que no existe relación entre ambas.

Prueba de hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

H_1 : Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023

Tabla 15

Resultados de la correlación entre la variable SA y la dimensión efectividad del trámite

		Efectividad del trámite	
		Coefficiente de	,708**
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	correlación Sig. (bilateral)	,000
		N	24

Fuente: Hallazgos derivados del software SPSS versión 26

En la tabla 15 se puede verificar que existe una correlación positiva alta entre la variable Simplificación administrativa y la dimensión efectividad del trámite, al tener un valor igual a 0.708. Además, con respecto al p-valor = 0.000 < 5%, podemos rechazar la hipótesis nula, determinando que existe una relación significativa entre la SA y efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación existente entre la SA y la GT en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023. Luego de la contratación de nuestra hipótesis, se obtuvo como resultado que existe una fuerte correlación positiva entre las variables SA y Gestión de trámite, al tener un valor igual a 0.726 y un $p = 0.000 < 5\%$, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables. En tanto estas variables tienen una correlación, el cálculo de $R = 0.707$ nos indica que estas variables tienen una fuerte relación positiva, lo que implica, que a medida que la simplificación administrativa mejore, la gestión de trámite mejorará.

Estos resultados tienen coincidencia con Ferney y Gallo (2019) cuando llegan a la conclusión de que las reformas regulatorias en el ámbito del derecho público representan una vía para simplificar la administración, mejorando la institucionalidad mediante la transparencia, la eficiencia y la eficacia en los procesos regulatorios. Así mismo al tener una relación directa, positiva estas variables, se deduce similar actitud con Silva y Delgado (2020) cuando señala que la competitividad en las instituciones públicas se ve mejorada fundamentalmente a través de la simplificación administrativa. Hecho que observamos que es crucial perfeccionar los procesos de simplificación, disminuir la burocracia en los trámites y asegurar servicios más rápidos y eficientes para los ciudadanos, ya que en esa misma línea de correlación va a mejorar la gestión de trámite. Hay que hacer una retrospectiva y entender que, en esta entidad, desde nuestro punto de vista, la implementación de la SA, es incipiente, sea por la tecnología y planes, como por los colaboradores que no están debidamente preparados. Estamos convencidos, que sin ello las entidades públicas continuarán a la deriva y sin gobernabilidad.

Es cierto e importante la información contrastada por la hipótesis, pero también es necesario tener claro los resultados descriptivos de la SA que se aplicó a los servidores de la Municipalidad Distrital donde solo un 17% lo percibe alto. Esta apreciación, si bien es poca, pero debe entenderse que la entidad, está llamada a mejorar y ampliar esa percepción, porque si se quiere mejorar el

servicio deberán mejorar las capacidades de los responsables, así como dotarlos de las herramientas necesarias para el cumplimiento de su función.

La situación actual de la entidad no coincide con lo que expone Molina (2016), pero si tiene consistencia con lo determinado en la hipótesis referente a su alta relación; ya que éste en su investigación concluye; que dada su experiencia y capacidad han logrado marcar la diferencia en proporcionar un servicio más óptimo utilizando medios humanos y materiales con mayor eficiencia. Sin embargo, para el 84% que considera el nivel medio-bajo, aducen que no disponen de los materiales como equipos de cómputo moderno, ni del conocimiento o herramientas para ofrecer un mejor servicio, manteniendo barreras y un funcionamiento deficiente de la gestión pública como lo sostiene Tinoco y Velásquez (2020).

La gestión de trámite que está relacionada con el control, ubicación, manejo de documentación, así como la optimización de flujos documentales y teniendo en cuenta que funcionarios de la entidad visualizan que el 42% tiene un nivel alto porque su apreciación lo han relacionado con la calidad de servicio, reducción de costos y tiempos, reducción de trámites y requisitos y al efectividad del trámite, de ahí los resultados obtenidos y que se analizarían individualmente, que en cierta medida concuerdan con lo expuesto por Rojas (2021), que referente a la misma variable en una Universidad pública se percibe que el 46.7% muestra un nivel alto en la GTD. Es entendible esta situación, en tanto la diferencia de recursos económicos, el personal profesional difiere con la municipalidad en estudio quien tiene 12 funcionarios nombrados con solo nivel técnico, y en donde el resto de los funcionarios están en CAS y locación de servicios y la municipalidad solo cuenta con un presupuesto institucional de S/.1.655.585.00.

Profundizando en esta variable, el nivel bajo se explica en tanto en la Municipalidad Distrital en estudio, la documentación se registra manualmente en carpetas o cuadernos de cargo, no cuenta con un sistema de trámites que les permita interconectar las diversas áreas administrativas, y les otorgue un mejor control, ubicación digital, seguimiento y respuesta oportuna de los trámites en

tiempo real, situación que coincide por lo planteado por Pardo (2019) que señala que solamente la implementación de la calidad, eficiencia y el apoyo de sistemas tecnológicos y digitales contribuirán a brindar un óptimo servicio y la satisfacción de los ciudadanos. Por otro lado, Roseth et al. (2018), concluye que la existencia de deficiencias en el manejo de trámites, la calidad deficiente en la prestación de servicios, e incluso conductas inapropiadas por parte de funcionarios contribuirán a incrementar esas apreciaciones de nivel bajo, y que van a ayudar a revisar las políticas administrativas, normativas que se están aplicando en el proceso de mejora de la administración pública, donde la autoridad edil quiere, busca y se ha propuesto modernizar la entidad.

Estos resultados también coinciden con Silva y Delgado (2020) en México, al enfatizar que la simplificación administrativa debe alinearse con la tecnología mediante la introducción de programas que mejoren la eficiencia de los procesos, reduzcan la burocracia, disminuyan la carga documental y los costos, con la finalidad de impulsar el progreso dentro de la institución. También tiene cierta discrepancia o diferencia con lo expuesto por Silva (2021) en Perú, donde sus resultados mostraron que la eficiencia administrativa recibió una calificación regular en el 50%.

En cuanto al primer objetivo específico, donde se ha podido constatar la presencia de una correlación positiva de magnitud discreta entre la variable de SA y la dimensión de calidad de servicio, evidenciada por un valor de 0.498. Además, al considerar el p-valor de 0.013, el cual es inferior al 5%, se determina que hay una conexión estadísticamente significativa entre la SA y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, durante el año 2023. Este bajo nivel de la calidad de servicio, se observa porque no se da una respuesta oportuna a los reclamos, consulta de los usuarios, sumado a ello la obsolescencia de los equipos informáticos y ausencia de programas o sistemas tecnológicos, que puede incidir en una inoportuna información o resolución de problemas y a la percepción de un trato no adecuado de algunos funcionarios, que es coincidente con Ferney y Gallo(2019), quien en su estudio concluye que las mejoras en el ámbito del derecho público se presentan como un medio para simplificar la gestión administrativa, lo que resulta en un

fortalecimiento de la institucionalidad al fomentar la transparencia y proponer acciones dirigidas a alcanzar eficacia y resultados eficientes en la regulación de procesos.

Teniendo en cuenta que la SA es una herramienta de la política de mejora regulatoria de las entidades públicas; y que tiene sentido común cuando los usuarios la consideran como una actividad propia de la municipalidad, la que se ve reflejada en el tipo de calidad de servicio, ya que será juzgada por la forma de como se ha realizado el trámite, evaluando su resultado. Nosotros en los instrumentos la concebimos como la atención oportuna, disposición de servicio, con la infraestructura y equipamiento adecuados y especialmente el buen trato en la solución de los problemas o requerimientos del contribuyente. Esta apreciación tiene coincidencia con Izquierdo (2021) cuando en su estudio concluye que la calidad del servicio la relaciona con la eficiencia del servicio y con la complacencia del usuario.

Esta situación que ha sido percibida por los funcionarios de la entidad invita a que la entidad revise y rediseñe acciones y disponer de recursos si son necesarios, de manera que la eficiencia del servicio sea sostenible y fundamentalmente centrada en la satisfacción del usuario. Sin embargo, hay que tener en cuenta en este análisis que la calidad de servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada individuo Park et al. (2021), lo que no significa distraer o ignorar estas apreciaciones obtenidas por los funcionarios.

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados contrastados por la hipótesis específica, muestran que se evidencia una correlación positiva de grado moderado entre la variable simplificación administrativa y la dimensión de reducción de costos y tiempos, destacada por un valor de 0.529. Además, al analizar el p-valor de 0.008, que es menor al 5%, podemos rechazar la hipótesis nula, deduciendo que hay una relación muy significativa entre la SA y la disminución de costos y tiempos. Desde nuestro punto de vista lógico, concebimos que los costes elevados y el exagerado tiempo que demandan los trámites, traen consigo malestar, incomodidad, ingobernabilidad y subdesarrollo; y cuando en algunas entidades han intentado mejorar esto, la gestión del trámite

ha mejorado enormemente.

Asimismo, esta apreciación coincide con Muñoz (2011) cuando expone que la OCDE indica que simplificar la administración puede lograrse al centrar las estrategias y herramientas dentro de una estructura organizativa que permita identificar los objetivos a simplificar, diseñar instituciones adecuadas y utilizar diversas herramientas para desarrollar e implementar estrategias. Además, la organización reconoce la conexión entre la implementación de las mejores tecnologías para reducir los costos administrativos asociados al cumplimiento normativo. Por ello consideramos la importancia de revisar, simplificar o eliminar permisos, analizar alternativas a la regulación administrativa, mejorar los formatos para trámites y llevar a cabo reformas en los procesos administrativos, entre otros aspectos y que la Municipalidad en estudio deberá implementar.

También se observa coincidencia con lo expuesto por Maraví (2019) cuando señala que la SA basa en cuatro fundamentos: la presunción de veracidad, la revisión posterior, la aplicación de la técnica del silencio administrativo y la disminución de procesos, requisitos y costos en la gestión de procedimientos administrativos. Es así que en esos cuatro pilares esta la reducción de costos, más aún si recordamos que su implementación fue planteada en el Perú, por Hernando de Soto, en su libro *el otro sendero*, como una de las propuestas para lograr el desarrollo de nuestro país. En otra oportunidad los resultados vuelven a coincidir con Muñoz (2011) cuando concluye que es evidente los logros en la disminución de tiempos, gastos y condiciones, así como el efecto en la formalidad.

En el mismo contexto, en el tercer objetivo específico se analiza la relación existente entre la SA y la reducción de trámites y requisitos, teniendo como resultado después de realizar la contratación de la hipótesis específica, que no hay relación significativa entre la SA y la dimensión reducción de trámites y requisitos, en tanto el coeficiente de correlación Rho de Spearman es negativo. Sin, embargo en la misa de línea de análisis de los anteriores objetivos, al contrastarlos con los antecedentes de estas variables, estos resultados discrepan con lo expuesto por Muñoz (2011) cuando en una de sus conclusiones

señala que la existencia de procedimientos o requisitos superfluos conduce a ineficiencias en la economía de una nación. Por este motivo, es crucial que los gobiernos realicen prácticas de autocontrol regulatorio, como los Programas de Simplificación Administrativa.

Nos queda claro que la reducción de trámites y requisitos, involucra simplificar los procedimientos y requerimientos, con el objetivo de reducir las cargas administrativas. Esto se consigue a través de aplicación de normas fundamentales, el reconocimiento de las responsabilidades administrativas y la evaluación imparcial de los avances en simplificación, como lo expreso Maraví (2019) cuando señala a la reducción de trámites como un pilar fundamental de la SA. También estos resultados discrepan con lo que sostiene Flores (2015), que la práctica de reducción de trámites y requisitos se viene implementando en diversos países de Europa con avances muy significativos.

Otro aspecto considerado en el estudio tiene relación con la implementación de las TIC, el equipamiento tecnológico, que los consideramos aliados estratégicos de la SA en cuanto a la reducción de trámites y requisitos, si bien nuestro punto de vista coincide con lo descrito por la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (2021), pero discrepa con los resultados cuando señalan que el propósito de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos es ir más allá de lo virtual mediante la eficiente utilización de las TIC en la gestión de los trámites. Sin embargo, mientras se logra esto y se avanza gradualmente en esa dirección, la adaptación de los espacios físicos y, especialmente, la implementación de una ventanilla única para atender a los usuarios de manera adecuada y eficiente, debe ser una prioridad para todas las dependencias. En la entidad si bien es cierto existe una ventanilla única, está muy lejos de estar inmersa en las TIC o contar con equipos informáticos, como se ha considerado en el instrumento de recolección de datos y cuyas respuestas han sido tacitas. Lo que sí está claro y así ha sido concebido, que la simplificación administrativa no se limita simplemente a reducir requisitos y trámites; va más allá, implica un cambio cultural en los colaboradores involucrados en las gestiones respectivas. En otras palabras, implica que las instituciones se comprometan y esfuercen por disminuir las barreras regulatorias

y, sobre todo, superar la resistencia al cambio.

Finalmente, el cuarto objetivo específico, se analiza la relación positiva entre la SA y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, que luego de la contrastación de la hipótesis, como resultado se obtiene una alta relación estadísticamente significativa entre las mismas, que se deduce al tener un coeficiente de correlación de 0.708 y un valor $p= 0.000$. Esta relación considerada alta, implica que, ante una mayor implementación de la SA, trae consigo una mejor efectividad del trámite administrativo. Estos resultados tienen una importante coincidencia con Aguilar (2022) que señala que la efectividad del trámite tiene relación con la conformidad del usuario. En efecto la efectividad se vincula en forma directa con los plazos, respuesta oportuna, automatización de procesos para reducir los costos y tiempos, la flexibilidad en el horario. Dada las características de la entidad y la relación significativa entre las variables, estos hechos tienen similitud por lo expuesto por Kotler y Keller (2006), que señala que, si los resultados alcanzan las expectativas, el cliente experimenta satisfacción; sin embargo, cuando los resultados sobrepasan esas expectativas, el cliente experimenta una satisfacción considerable o incluso se muestra encantado, lo que demuestra la relación directa de las variables.

Es así, para encontrar una mayor efectividad en el trámite, se conjugan varios factores a tener en cuenta de ahí que la SA pretende eliminar las limitaciones, obstáculos y costos que los ciudadanos enfrentan debido a la operación ineficiente de la administración pública frente a sus necesidades. La entidad municipal, está dividida en periodos de gestión de 04 años y todos los líderes o responsables de la gestión, no tienen la misma visión o mística de trabajo, de ahí que la gestión 2023 – 2026 tienen una serie de planes por implementar para mejorar la gestión de trámite. Esta situación coincide por lo que sustenta Rojas (2022) al señalar que el objetivo es mejorar la atención ciudadana, Y para alcanzar este objetivo, es necesario aplicar tácticas que mejoren la eficiencia de los procedimientos en las instituciones públicas, tales como la creación de canales de atención. Estas estrategias buscan mejorar la conexión entre el Estado y la ciudadanía, sin embargo, es necesario reforzar

aspectos que consoliden los servicios que prestan al ciudadano en el centro de estas mejoras. En consecuencia, se deduce que hay una simplificación administrativa con tiempos de atención que indican que los servicios, trámites y procedimientos administrativos empleados no han logrado satisfacer las expectativas de los usuarios, como es el caso de esta entidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se encontró una correlación positiva alta entre las variables SA y gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, ya que se obtuvo un valor Rho Spearman $p = 0.726$ y además el valor $p=0.000 < 5\%$, que nos respalda para aceptar la hipótesis propuesta, con lo cual podemos confirmar que existe una relación significativa entre la SA y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Segunda. Se encontró una correlación positiva moderada entre la variable SA y la dimensión calidad de servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, ya que se obtuvo un valor Rho Spearman $p = 0.498$ y además el valor $p=0.013 < 5\%$, que nos respalda para aceptar la hipótesis propuesta, con lo cual podemos confirmar que existe una relación significativa entre la SA y la calidad en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Tercera. Se encontró una correlación positiva moderada entre la variable simplificación administrativa y la dimensión reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023, ya que se obtuvo un valor Rho Spearman $p = 0.529$ y además el valor $p=0.008 < 5\%$, que nos respalda para aceptar la hipótesis propuesta, con lo cual podemos confirmar que existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Cuarta. Se determinó que no hay una correlación entre simplificación administrativa y la dimensión reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023, en tanto se obtuvo un valor Rho Spearman $p = -0.069$ y además el valor $p=0.728 > 5\%$, con esto nos confirma que no existe relación significativa entre la SA y la reducción de trámites y requisitos en una

Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

Quinta. Se encontró una correlación positiva alta entre la variable SA y la dimensión efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023, ya que se obtuvo un valor Rho Spearman $\rho = 0.708$ y además el valor $p=0.000 < 5\%$, que nos respalda para aceptar la hipótesis propuesta, con lo cual podemos confirmar que hay relación significativa entre la SA y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. A las autoridades municipales y al responsable de informática la incorporación de las TIC en el sistema de trámite documentario, que implica equipamiento, sistemas de acceso digital de trámite y archivo, modelos de atención al ciudadano, facilitando y fortaleciendo el proceso de simplificación administrativa para un acceso eficiente y eficaz del trámite documentario.

Segunda. A las autoridades municipales incluir en su plan de políticas mejoras en la calidad del servicio, que incluyan acciones como actualización del TUPA, equipamiento adecuado, horarios consensuados y capacitación a los responsables a fin de que estén preparados para una capacidad de respuesta eficiente y oportuna; y sobre todo un trato amable y cortés, que permita que los usuarios estén más satisfechos y se consolide la buena relación con la entidad.

Tercera. A las autoridades municipales hacer una correcta y permanente evaluación sobre los precios establecidos en cada trámite administrativo, así como implementar la automatización de los procesos, para que no solamente permita reducir costos, sino los plazos en cada área administrativa. Así mismo se deberá capacitar a los funcionarios para que identifiquen el ciclo de vida del trámite y hagan un correcto y oportuno traslado de la documentación

Cuarta. A las autoridades municipales verificar que, la inclusión de requisitos en el TUPA esté de acuerdo a las normas vigentes y al espíritu de gobernabilidad y consenso de la institución, reduciendo trámites innecesarios y requisitos exagerados que van contra el espíritu de la Ley N°25035 que está orientada a la eliminación de obstáculos y barreras; trámites y requisitos superfluos en los trámites documentarios.

Quinta. A las autoridades municipales deben implementar un plan trámite documentario, sistematizado y automatizado que permita simplificar y perfeccionar la organización y desarrollo de trámite documental con la finalidad de hacer más efectivo el trámite, y que se traducirá en reducción de gastos, aumento de beneficios y satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Acosta, S., Laines, B., & Piña, G. (2014). *Estadística Inferencial*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/316022>
- Agasic. (2021). *Modelo de Atención a la Ciudadanía*. Uruguay Presidencia.
- Aguilar, D. (2022). *Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96703>
- Alania, A. (2022). *Sistema de gestión documental y proceso de trámite documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/117401>
- Aliaga, L. (2022). *Transformación digital y gobierno: propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público* [Tesis de Maestría. Universidad de Chile.]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/187915>
- Ariza, E., Quispe, C., & Cárdenas, S. (2022). *Simplificación administrativa y calidad de servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Carhuaz, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú.]. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12867/6335>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Grupo Editorial Patria. [file:///C:/Users/PC/Downloads/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Baena%20Paza%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Baena%20Paza%20(2).pdf)
- Cazau, P. (2006). Fundamentos de estadística. *Universidad Buenos Aires*, 1, 1–81. <https://www.researchgate.net/publication/49303936>
- Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico. (2021). Guía metodológica para la simplificación de requisitos y trámites administrativos. *Agosto*, 1, 1–53. https://doi.org/https://transparencia.gob.gt/wp-content/uploads/Guia_Simplificacion-de-Requisitos-y-Tramites-Administrativos.pdf
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de La Educación*, 19(33), 1–20. <https://doi.org/http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cucat, Y., Heredia, F. & Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación

de la posesión formal del Pueblo Joven Juan Pablo II en el Distrito de Chiclayo. *Universidad y Sociedad | Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 12(6), 153–162. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-153.pdf>

Del valle, L., Fueyo, D., Pulido, M., & Arguelles, A. (2019). *Manual de Simplificación Administrativa del Principado de Asturias*. Instituto Asturiano de Administración Pública.

https://sede.asturias.es/documents/217768/291977/2017_11_17_ManualSimplifAdmva.pdf/5a4da6e8-5001-046b-18d1-1b7ac41b97a7?t=1628141617590

De la Hoz, E., Martínez, O., Combita, H., & Hernández, H. (2019). Las tecnologías de la información y la comunicación y su influencia en la transformación de la educación superior en Colombia para Impulso de la economía global. *Información Tecnológica*, 30(1), 255–262. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000100255>

Díaz, A., Palacio, R., & Córdova, M. (2021). Sistema de gestión de trámites y la aplicación del modelo de negocios canvas. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 36, 1–15. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.385>

Ferney, L., & Gallo, W. (2019). *De la simplificación administrativa a la calidad reguladora*. Circulo de Derecho Administrativo. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>

Flores, M. (2015). Reducción de Trámites: ¿por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas administrativas. *XX Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*, 1–29. [https://doi.org/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/\\$FILE/floererom.pdf](https://doi.org/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/$FILE/floererom.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Inquilla, R. (2021). *Estrategia de firma digital y gestión de trámite documentario en una Universidad Pública, Lima, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/74910>

Izquierdo, J. (2021). La calidad del servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jiménez, H. (2022). *Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82195>

Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales* (4ta ed.). Mc Graw Hill.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Satisfacción del usuario. Marketing* (11mo ed.). Pearson Educación, Prentice Hall. https://doi.org/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf

Madrazo, T., Ávila, M., & Ulloa, Emeria. (2021). Gestión documental y archivo en la Universidad de Ciego de Ávila, logros y retos. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria*, 9, 143–158.

Maizondo, F., & Hidalgo, I. (2021). Modernización y calidad del servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 08(1), 61–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n1.06%C2%A0>

Maravi, M. (2000). La simplificación administrativa un asunto complejo. *Themis Revista de Derecho*, 40, 289–299. <https://doi.org/https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303>

Maraví, M. (2019). Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General. Libro homenaje a José Alberto Bustamante Belaunde. En *Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General. Libro homenaje a José Alberto Bustamante Belaunde*. Editorial UPC. <https://doi.org/10.19083/978-612-4041-33-4>

Marfull, A. (2019). El método hipotético-deductivo de Karl Popper. *Filatura Urbana*, 1–5. <https://doi.org/https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>

Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista Digital Centro de Estudios Municipales y*

de *Cooperación Municipal*, 30–31, 1–34.
<https://doi.org/https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>

Montoya, G. (2020). *La Simplificación de trámites en la constitución de sociedades de capital: el modelo de la sociedad Exprés*. [Tesis de Maestría, Universidad de Murcia]. <http://hdl.handle.net/10201/99553>

Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Escuela de Gestión Pública. <https://doi.org/https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

Ortiz, C. (2021). *EL Principio de Razonabilidad y sus Efectos en la Simplicidad Administrativa del Derecho de la Propiedad en la Municipalidad del Distrito Chorrillos, año 2020* [tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. <https://doi.org/http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5865>

Pardo, R. (2019). *La digitalización de documentos en instituciones públicas: una revisión de la literatura científica de los últimos diez años* [tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://doi.org/https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>

Paredes, F. (2019). Simplificación Administrativa. Enfoques y líneas de trabajo en materia legislativa. *Centro de Investigación Parlamentaria*, 1–21. https://www.congreso.gob.pe/Docs/sites/webs/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf

Park, S., Yi, Y. & Lee, Y. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1–2), 92–118. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>

Parraguez, I. (2022). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92944>

Perez, J., Cárdenas, P., & Plua, A. (2020). Consideraciones acerca del cumplimiento de los principios éticos en la investigación científica. *Revista Conrado*, 16, 154–161. <https://orcid.org/0000-0001-5372-2523>

- Pérez, S. (2022). *Gestión de trámite documentario y archivo, y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Polania, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O. & Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación cuantitativa & cualitativa. Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior.: Vol. Primera Edición* (1era ed.). Institución Universitaria Antonio José Camacho. <file:///C:/Users/PC/Downloads/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20INVESTIGACIO%CC%81N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015, August 12). Resolución Ministerial N°186-2015-PCM. *Diario Oficial El Peruano, Normas Legales*, 1–132. <https://www.onpe.gob.pe/modTransparencia/programa-inversiones/normas/RM-ATENCION-CIUDADANIA.pdf>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 12(2), 248–252. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Rico, C. (2019). Análisis para incrementar la calidad del servicio de trámites del gobierno de Andorra. *Revista Enfoques*, 12, 27–41.
- Rodríguez, M. (2018). La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en las universidades: experiencias y prácticas. *Tendencias Pedagógicas*, 31, 275–288. <https://doi.org/10.15366/tp2018.31.015>
- Rojas, J. (2022). Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Neque.Revista de Investigación En Ciencia de La Administración y Sociales*, 5, 1–11. <https://doi.org/http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5993365004/5993365004.pdf>
- Rojas, R. (2021). *Gestión administrativa y gestión de trámite documentario en una universidad pública, cercado de Lima,2021* [Tesis de Maestría, Repositorio Institucional Universidad César Vallejo]. <https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67865>
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *Wait no more citizens, red tape, and digital*

government. Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0001150>

Sánchez, J. (2023). *Simplificación administrativa y Gobierno electrónico en una Municipalidad Distrital Abancay, 2022* [Tesis de Maestría, Repositorio de la Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107938>

Silva, E. J. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020* [Tesis de Doctorado, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>

Silva, E., & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1839–1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

Supo, J. (2011). *Seminarios de investigación científica*. Seminarios de Investigación. https://doi.org/https://www.academia.edu/7573753/Seminarios_de_Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica

Tejedor, J. (2021). El impulso de la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 57, 191–220. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8147960>

Tinoco, J. & Velásquez, I. (2020). *Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la FACEC, UNDAC-2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2042>

Tolmo, J. (2019). *Sobre la simplificación administrativa en procedimientos destinados a personas en riesgo de exclusión social en la Región de Murcia*. EAPN-RM. <http://hdl.handle.net/20.500.11914/6444>

Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2da Ed., Vol. 2). Editorial Brujas. <https://doi.org/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

ANEXO Nº01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
1	2	3	4	5	6	7	8
<p>“LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA GESTION DE TRAMITE, EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE LA PROVINCIA DE PAITA, PIURA 2023”.</p>	<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023?</p> <p>Problemas específicos: a ¿Qué relación existe entre la SA y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023? b ¿Qué relación existe entre la SA y la reducción de costos y tiempos en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023? c ¿Qué relación existe entre la SA y la</p>	<p>Objetivo general: “Analizar la relación existente entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura 2023”.</p> <p>Objetivos específicos: a. “Analizar la relación existente entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023”. b. “Analizar la relación existente entre la simplificación administrativa y la reducción de tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023”. c. “Analizar la relación existente entre la simplificación administrativa y la reducción de trámites y</p>	<p>Hipótesis general: “Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión de trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023”.</p> <p>Hipótesis específicas: a. “Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023”. b. “Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de tiempos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023” c. “Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de</p>	<p>Variable 1: Simplificación administrativa.</p>	<p>1.1. Procesos de simplificación administrativa</p> <p>1.2. Incorporación de las tecnologías de la información</p> <p>1.3. Modelos de atención al ciudadano</p> <p>1.4. Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa</p>	<p>- Procedimientos y servicios administrativos priorizados - Procedimientos optimizados estandarizados - Procedimientos innecesarios eliminados</p> <p>- Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades publicas - Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital</p> <p>- Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. - Implementación del Centro de atención al ciudadano - Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de atención al ciudadano</p> <p>- Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención pública - Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos</p>	<p>Diseño: - No experimental - Transversal y - Correlacional</p> <p>Tipo: Alcance: Básica Profundidad: Descriptiva y explicativa</p> <p>Enfoque - Cuantitativo Método - Hipotético Deductivo (calidad conocimiento)</p> <p>Población 25 funcionarios: involucrados Áreas Administrativas</p> <p>Muestra 25 funcionarios</p> <p>Muestreo Se ha tomado toda la población</p>

	<p>reducción de trámites y requisitos en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023?</p> <p>d ¿Qué relación existe entre la SA y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la provincia de Paita, 2023?</p>	<p>requisitos en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023".</p> <p>d. "“Analizar la relación existente entre la simplificación administrativa y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023".</p>	<p>la Provincia de Paita, Piura, 2023".</p> <p>d. "Existe una relación significativa entre la simplificación administrativa y la efectividad del trámite en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023".</p>	<p>Variable 2: Gestión de Tramite.</p>	<p>2.1. Calidad del servicio</p> <p>2.2. Reducción de costos y Tiempos</p> <p>2.3. Reducción de trámites y Requisitos</p> <p>2.4. Efectividad del tramite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención oportuna - Satisfacción del usuario - Solución de problemas - Disposición de los empleados - Tiempo de espera - Eliminación de actividades superfluas - Capacidad de respuesta - Requisitos y trámites simplificados - Reducción de requisitos innecesarios - Disminución de gastos - Capacitación - Capacidad de respuesta - Horario conveniente - Interés por el usuario - Reducción de errores 	<p>Técnica: - Encuesta (Anónima)</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Variable 1(SA): 32 ítems Variable 2(GT): 32 ítems</p> <p>La escala de Likert, que cuenta con los siguientes valores: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).</p>
--	--	--	---	--	---	--	---

ANEXO Nº 02 MATRIZ DE OPERACIONALIDAD

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION
1	2	3	4	5	6	7
<p align="center">Variable 1: Simplificación administrativa.</p>	<p>La SA representa una decisión estratégica y una medida política que demanda una estructura específica de supervisión en su planificación. Su finalidad es disminuir las barreras y gastos que obstaculizan una interacción más eficaz entre los ciudadanos y los actores económicos, promoviendo así una mayor eficiencia social. Paredes (2019).</p>	<p>Es el procedimiento que posibilita la gestión eficaz de documentos en la Municipalidad Distrital, tomando en consideración las siguientes dimensiones: los procesos de simplificación administrativa, incorporación de tecnologías de información, modelo de atención ciudadano, fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.</p> <p>Para cuantificarlo se aplicó un Cuestionario de 21 tems. Se empleo Excell y el Programa SPSS v26 para procesar los datos</p>	1.1. Los procesos de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos y servicios administrativos priorizados - Procedimientos optimizados estandarizados - Procedimientos innecesarios eliminados 	1-6	<p>Escala LIKERT</p> <p>Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).</p>
			1.2. Incorporación de tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades publicas - Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital 	7-11	
			1.3. Modelo de atención ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. - Implementación del Centro de atención al ciudadano - Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de atención al ciudadano 	12-16	
			1.4 Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención publica - Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos 	17-21	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION
1	2	3	4	5	6	7
Variable 2: Gestión de Tramite.	La gestión de tramite documentario abarca tareas como el registro, conservación y recuperación de diversos archivos. Este procedimiento proporciona a las organizaciones la capacidad de supervisar y ubicar físicamente la documentación que ingresa y se produce internamente. Con toda esta información digitalizada y archivada, se generan informes estadísticos que permiten analizar procesos que se repiten o que no son necesarios, lo que facilita la mejora de los flujos de documentos y evita congestiones en la organización. Inquilla (2021).	Se refiere al recorrido y la evolución del documento desde su entrada hasta la obtención de la respuesta o información correspondiente en las diferentes áreas y jefaturas. La variable GT estuvo compuesta por las siguientes dimensiones La calidad del servicio, reducción de costos y tiempos, reducción de trámites y requisitos, y la efectividad del trámite. Para cuantificarlo se aplicó un Cuestionario de 23 ítems. Se empleo Excell y el Programa SPSS v26 para procesar los datos	2.1. Calidad del servicio	- Atención oportuna - Satisfacción del usuario - Solución de problemas - Disposición de los empleados	1-7	Escala LIKERT Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).
			2.2. Reducción de costos y Tiempos	- Tiempo de espera - Eliminación de actividades superfluas - Capacidad de respuesta	8-13	
			2.3. Reducción de trámites y Requisitos	- Requisitos y trámites simplificados - Reducción de requisitos innecesarios - Disminución de gastos - Capacitación	14-18	
			2.4. Efectividad del tramite	- Capacidad de respuesta - Horario conveniente - Interés por el usuario Reducción de errores	19-23	

ANEXO N°03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN

ADMINISTRATIVA

Estimado servidor público, el objetivo de este cuestionario es obtener información relacionada a la Simplificación Administrativa de su entidad. Es por ello, solicitamos su apoyo y colaboración dando respuesta a las preguntas o enunciados descritos, con sinceridad, honestidad y libertad que usted posee. El cuestionario es anónimo y las respuestas tienen carácter de confidencialidad.

Marque con una (X), solo una alternativa, la que usted considere más pertinente en cada caso, contestando todas las preguntas, tomando en cuenta la escala valorativa: Marque con una (X), solo una alternativa, la que usted considere más pertinente en cada caso, contestando todas las preguntas, tomando en cuenta la escala valorativa: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3). Casi siempre (4) y siempre (5).

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Proceso de simplificación administrativa					
01	La entidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de su ingreso					
02	La entidad prioriza adecuadamente la atención de tramites documentarios en función de la dependencia solicitante					
03	La entidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función a lo establecido en las normas legales vigentes					
04	La entidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos					
05	La entidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor al ciudadano					
06	La entidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos					
	Dimensión: Incorporación de las tecnologías de la información					
07	La entidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones					
08	La entidad presenta documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones					
09	La entidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual					
10	La entidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visación de los documentos tramitados virtualmente					
11	La entidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios					
	Dimensión: Modelos de atención al ciudadano					
12	La entidad organiza capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano					
13	La entidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las áreas administrativas					
14	La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios internos accedan					

	a la información administrativas					
15	La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios externos consulten la información administrativa					
16	La entidad implementa mecanismos de evaluación de los tramites efectuados, respecto a tiempo y costo empleado					
	Dimensión: Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa					
17	La capacitación de los funcionarios y servidores públicos se realiza periódica y adecuadamente					
18	Los nuevos documentos de gestión están siendo utilizados por los funcionarios en el área que les corresponde					
19	El personal ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
20	El personal nuevo contratado por la entidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
21	El personal toma en cuenta las nuevas normas de control interno en la agilización del trámite, para cumplir con los plazos establecidos					

ANEXO N°04: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE GESTION DE TRAMITE

Estimado servidor público, el objetivo de este cuestionario es obtener información relacionada a la Gestión de Tramite de su entidad. Es por ello, solicitamos su apoyo y colaboración dando respuesta a las preguntas o enunciados descritos, con sinceridad, honestidad y libertad que usted posee. El cuestionario es anónimo y las respuestas tienen carácter de confidencialidad.

Marque con una (X), solo una alternativa, la que usted considere más pertinente en cada caso, contestando todas las preguntas, tomando en cuenta la escala valorativa: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3). Casi siempre (4) y siempre (5).

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Calidad del servicio					
01	Los funcionarios atienden a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios					
02	El funcionario responde oportunamente a las consultas de los usuarios					
03	La entidad a dispuesto de horarios apropiados para la atención al publico					
04	La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio de trámite.					
05	El funcionario brinda información adecuada, teniendo en cuenta lo dispuesto por TUPA					
06	El funcionario soluciona con eficiencia los problemas generados en los tramites					
07	El trato de los funcionarios con el usuario es cortés y amable					
	Dimensión: Reducción de costos y tiempos					
08	Los tiempos de espera de las actividades afectan los plazos para la resolución de los tramites.					
09	La entidad cuenta con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos					
10	La entidad se ha preocupado por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios					
11	La reducción o eliminación de actividades mejora la funcionabilidad del servicio de tramite					
12	Los tramites cumplen con los tiempos de espera o respuesta de los usuarios					
13	La eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos					
	Dimensión: Reducción de trámites y requisitos					
14	En la entidad reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos.					
15	En la entidad consideran que algunos trámites administrativos son innecesarios					
16	En la entidad consideran que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios					
17	La eliminación de algunos trámites administrativos beneficia a los usuarios.					
18	En la entidad los funcionarios reciben información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos					
	Dimensión: Efectividad del Tramite					
19	La entidad brinda respuesta oportuna al usuario por cada tramite presentado					
20	Los funcionarios cumplen con tramitar los requerimientos en los plazos					

	establecidos					
21	El horario que ofrece la entidad al contribuyente es flexible y permeable al tiempo de cierre.					
22	En la entidad se observa responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento					
23	La automatización de procesos ayuda a reducir los costos y tiempos en la tramitación					

ANEXO N°05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dra. Cinthya Virginia Soto Hidalgo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Mónica Karina Calle Huertas
Tesisista
DNI: 02871915

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Cintha Virginia Soto Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración / Comunicación / Educación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
DNI:	41808419
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Variable Simplificación Administrativa.
Autor (a):	Mónica Karina Calle Huertas
Objetivo:	Medir la Variable Simplificación Administrativa
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita.
Dimensiones:	Proceso de simplificación administrativa Incorporación de las tecnologías de la información Modelos de atención al ciudadano Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa
Confiabilidad:	0.95 %
Escala:	Escala de Likert
Niveles o rango:	Nivel Alto, Nivel Medio, Nivel Bajo
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento el cuestionario de la variable Simplificación Administrativa elaborado por: Mónica Karina calle Huertas en el año 2023 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Simplificación Administrativa.

Definición de la variable:

La Simplificación administrativa representa una decisión estratégica y una medida política que demanda una estructura específica de supervisión en su planificación. Su finalidad es disminuir las barreras y gastos que obstaculizan una interacción más eficaz entre los ciudadanos y los actores económicos, promoviendo así una mayor eficiencia social. Paredes (2019)

Dimensión 1: Proceso de la Simplificación Administrativa.

Se describe como un conjunto de procedimientos destinados a agilizar la gestión, mejorando la eficiencia de los procesos y servicios. Su principal perspectiva radica en crear y utilizar enfoques y sistemas de Simplificación administrativa a que fomenten la mejora de los procesos y prestaciones administrativas, además de la exclusión de aquellos que se consideran redundantes o innecesarios. Molina (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y servicios administrativos priorizados	1. La entidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de su ingreso	4	4	4	
	2. La entidad prioriza adecuadamente la atención de tramites documentarios en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
Procedimientos optimizados estandarizados	3. La entidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función a lo establecido en las normas legales vigentes	4	4	4	
	4. La entidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos	4	4	4	
Procedimientos innecesarios eliminados	5. La entidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor al ciudadano	4	4	4	
	6. La entidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos	4	4	4	

Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de la información

Las Tecnologías de Información se refieren a los medios y herramientas utilizados para procesar, almacenar, distribuir y compartir información de diversas fuentes. De la Hoz et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas	7. La entidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones	4	4	4	
	8. La entidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual	4	4	4	
	9. La entidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visación de los documentos tramitados virtualmente.	4	4	4	
Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital	10. La entidad presenta documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones.	4	4	4	
	11. La entidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 3: Modelos de atención al ciudadano.

Este modelo se utiliza para la mejora continua de la atención al ciudadano, lo que conlleva a reforzar la conexión entre los grupos interesados y la entidad, y esto se traduce en el nivel de satisfacción y confianza que experimentan nuestros usuarios, así como en la excelencia del servicio ofrecido y en la satisfacción de sus requerimientos. Maizondo & Hidalgo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	12. La entidad organiza capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano	4	4	4	
Implementación del Centro de atención al ciudadano.	13. La entidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las áreas administrativas	4	4	4	
	14. La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios internos accedan a la información administrativa.	4	4	4	

	15. La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios externos consulten la información administrativa.	4	4	4	
Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención al ciudadano	16. La entidad implementa mecanismos de evaluación de los tramites efectuados, respecto a tiempo y costo empleado.	4	4	4	

Dimensión 4: Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa
se refiere como las medidas dirigidas a estimular a los participantes involucrados en la simplificación administrativa para lograr una implementación efectiva de dicho proceso. Sánchez (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención pública	17. La capacitación de los funcionarios y servidores públicos se realiza periódica y adecuadamente	4	4	4	
	18. Los nuevos documentos de gestión están siendo utilizados por los funcionarios en el área que les corresponde	4	4	4	
	19. El personal ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	20. El personal nuevo contratado por la entidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas.	4	4	4	
	21. El personal toma en cuenta las nuevas normas de control interno en la agilización del trámite, para cumplir con los plazos establecidos	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Elsa Rosa Chunga Pacherre

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

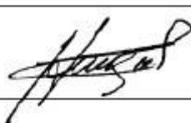
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Mónica Karina Calle Huertas
Tesisista
DNI: 02871915

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Elsa Rosa Chunga Pacherras
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
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
DNI:	06867502
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Variable Simplificación Administrativa.
Autor (a):	Mónica Karina Calle Huertas
Objetivo:	Medir la Variable Simplificación Administrativa
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita.
Dimensiones:	Proceso de simplificación administrativa Incorporación de las tecnologías de la información Modelos de atención al ciudadano Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa
Confiabilidad:	0.95 %
Escala:	Escala de Likert
Niveles o rango:	Nivel Alto, Nivel Medio, Nivel Bajo
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento el cuestionario de la variable Simplificación Administrativa elaborado por: Mónica Karina calle Huertas en el año 2023 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Simplificación Administrativa.

Definición de la variable:

La Simplificación administrativa representa una decisión estratégica y una medida política que demanda una estructura específica de supervisión en su planificación. Su finalidad es disminuir las barreras y gastos que obstaculizan una interacción más eficaz entre los ciudadanos y los actores económicos, promoviendo así una mayor eficiencia social. Paredes (2019)

Dimensión 1: Proceso de la Simplificación Administrativa.

Se describe como un conjunto de procedimientos destinados a agilizar la gestión, mejorando la eficiencia de los procesos y servicios. Su principal perspectiva radica en crear y utilizar enfoques y sistemas de Simplificación administrativa a que fomenten la mejora de los procesos y prestaciones administrativas, además de la exclusión de aquellos que se consideran redundantes o innecesarios. Molina (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y servicios administrativos priorizados	1. La entidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de su ingreso	4	4	4	
	2. La entidad prioriza adecuadamente la atención de tramites documentarios en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
Procedimientos optimizados estandarizados	3. La entidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función a lo establecido en las normas legales vigentes	4	4	4	
	4. La entidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos	4	4	4	
Procedimientos innecesarios eliminados	5. La entidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor al ciudadano	4	4	4	
	6. La entidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos	4	4	4	

Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de la información

Las Tecnologías de Información se refieren a los medios y herramientas utilizados para procesar, almacenar, distribuir y compartir información de diversas fuentes. De la Hoz et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas	7. La entidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones	4	4	4	
	8. La entidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual	4	4	4	
	9. La entidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visación de los documentos tramitados virtualmente.	4	4	4	
Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital	10. La entidad presenta documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones.	4	4	4	
	11. La entidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 3: Modelos de atención al ciudadano.

Este modelo se utiliza para la mejora continua de la atención al ciudadano, lo que conlleva a reforzar la conexión entre los grupos interesados y la entidad, y esto se traduce en el nivel de satisfacción y confianza que experimentan nuestros usuarios, así como en la excelencia del servicio ofrecido y en la satisfacción de sus requerimientos. Maizondo & Hidalgo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	12. La entidad organiza capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano	4	4	4	
Implementación del Centro de atención al ciudadano.	13. La entidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las áreas administrativas	4	4	4	
	14. La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios internos accedan a la información administrativa.	4	4	4	

	15. La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios externos consulten la información administrativa.	4	4	4	
Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención al ciudadano	16. La entidad implementa mecanismos de evaluación de los tramites efectuados, respecto a tiempo y costo empleado.	4	4	4	

Dimensión 4: Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa
se refiere como las medidas dirigidas a estimular a los participantes involucrados en la simplificación administrativa para lograr una implementación efectiva de dicho proceso. Sánchez (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención pública	17. La capacitación de los funcionarios y servidores públicos se realiza periódica y adecuadamente	4	4	4	
	18. Los nuevos documentos de gestión están siendo utilizados por los funcionarios en el área que les corresponde	4	4	4	
	19. El personal ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	20. El personal nuevo contratado por la entidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas.	4	4	4	
	21. El personal toma en cuenta las nuevas normas de control interno en la agilización del trámite, para cumplir con los plazos establecidos	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dra. María Rosario Palomino Tarazona

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Mónica Karina Calle Huertas
Tesisista
DNI: 02871915

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Maria Rosario Palomino Tarazona
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
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
DNI:	06835253
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Variable Simplificación Administrativa.
Autor (a):	Mónica Karina Calle Huertas
Objetivo:	Medir la Variable Simplificación Administrativa
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita.
Dimensiones:	Proceso de simplificación administrativa Incorporación de las tecnologías de la información Modelos de atención al ciudadano Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa
Confiabilidad:	0.95 %
Escala:	Escala de Likert
Niveles o rango:	Nivel Alto, Nivel Medio, Nivel Bajo
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento el cuestionario de la variable Simplificación Administrativa elaborado por: Mónica Karina calle Huertas en el año 2023 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Simplificación Administrativa.

Definición de la variable:

La Simplificación administrativa representa una decisión estratégica y una medida política que demanda una estructura específica de supervisión en su planificación. Su finalidad es disminuir las barreras y gastos que obstaculizan una interacción más eficaz entre los ciudadanos y los actores económicos, promoviendo así una mayor eficiencia social. Paredes (2019)

Dimensión 1: Proceso de la Simplificación Administrativa.

Se describe como un conjunto de procedimientos destinados a agilizar la gestión, mejorando la eficiencia de los procesos y servicios. Su principal perspectiva radica en crear y utilizar enfoques y sistemas de Simplificación administrativa a que fomenten la mejora de los procesos y prestaciones administrativas, además de la exclusión de aquellos que se consideran redundantes o innecesarios. Molina (2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y servicios administrativos priorizados	1. La entidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de su ingreso	4	4	4	
	2. La entidad prioriza adecuadamente la atención de tramites documentarios en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
Procedimientos optimizados estandarizados	3. La entidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función a lo establecido en las normas legales vigentes	4	4	4	
	4. La entidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos	4	4	4	
Procedimientos innecesarios eliminados	5. La entidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor al ciudadano	4	4	4	
	6. La entidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos	4	4	4	

Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de la información

Las Tecnologías de Información se refieren a los medios y herramientas utilizados para procesar, almacenar, distribuir y compartir información de diversas fuentes. De la Hoz et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas	7. La entidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones	4	4	4	
	8. La entidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual	4	4	4	
	9. La entidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visación de los documentos tramitados virtualmente.	4	4	4	
Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital	10. La entidad presenta documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones.	4	4	4	
	11. La entidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 3: Modelos de atención al ciudadano.

Este modelo se utiliza para la mejora continua de la atención al ciudadano, lo que conlleva a reforzar la conexión entre los grupos interesados y la entidad, y esto se traduce en el nivel de satisfacción y confianza que experimentan nuestros usuarios, así como en la excelencia del servicio ofrecido y en la satisfacción de sus requerimientos. Maizondo & Hidalgo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	12. La entidad organiza capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano	4	4	4	
Implementación del Centro de atención al ciudadano.	13. La entidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las áreas administrativas	4	4	4	
	14. La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios internos accedan a la información administrativa.	4	4	4	

	15. La entidad implementa mecanismos virtuales para que los usuarios externos consulten la información administrativa.	4	4	4	
Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención al ciudadano	16. La entidad implementa mecanismos de evaluación de los tramites efectuados, respecto a tiempo y costo empleado.	4	4	4	

Dimensión 4: Fortalecimiento del proceso de Simplificación Administrativa
se refiere como las medidas dirigidas a estimular a los participantes involucrados en la simplificación administrativa para lograr una implementación efectiva de dicho proceso. Sánchez (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención pública	17. La capacitación de los funcionarios y servidores públicos se realiza periódica y adecuadamente	4	4	4	
	18. Los nuevos documentos de gestión están siendo utilizados por los funcionarios en el área que les corresponde	4	4	4	
	19. El personal ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	20. El personal nuevo contratado por la entidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas.	4	4	4	
	21. El personal toma en cuenta las nuevas normas de control interno en la agilización del trámite, para cumplir con los plazos establecidos	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dra. Cinthya Virginia Soto Hidalgo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

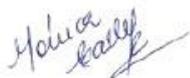
El título nombre del proyecto de investigación es: **La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Mónica Karina Calle Huertas
Tesisista
DNI: 02871915

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Cintha Virginia Soto Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración / Comunicación / Educación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
DNI:	41808419
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Variable Gestión de Trámite.
Autor (a):	Mónica Karina Cale Huertas
Objetivo:	Medir la Variable Gestión de Trámite.
Administración:	
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita.
Dimensiones:	Calidad del servicio Reducción de costos y Tiempos. Reducción de trámites y Requisitos. Efectividad del trámite.
Confiabilidad:	0.95 %
Escala:	Escala de Likert
Niveles o rango:	Nivel Alto, Nivel Medio, Nivel Bajo
Cantidad de ítems:	23
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Simplificación Administrativa elaborado por: Mónica Karina calle Huertas en el año 2023 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de Tramite.

Definición de la variable: Conjunto de procesos que permiten a las organizaciones supervisar tanto la ubicación física como digital, así como el estado actual y previo de la documentación que ingresa y se genera dentro de la institución. Rico (2019)

Dimensión 1: Calidad del Servicio

Se plasma en la percepción de los usuarios o consumidores respecto a un servicio específico y se fundamenta en la comprensión de los requerimientos de los clientes y en ir más allá de lo que esperan, superando sus expectativas o las esperanzas que estos tienen en relación a dicho servicio. La calidad del servicio guarda una cercana relación con la satisfacción del cliente. Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	1. Los funcionarios atienden a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios	4	4	4	
	2. El funcionario responde oportunamente a las consultas de los usuarios	4	4	4	
Satisfacción del Contribuyente	3. La entidad ha dispuesto de horarios apropiados para la atención al público	4	4	4	
	4. La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio de trámite.	4	4	4	
Solución de Problemas	5. El funcionario brinda información adecuada, teniendo en cuenta lo dispuesto por TUPA	4	4	4	
	6. El funcionario soluciona con eficiencia los problemas generados en los tramites	4	4	4	
Disposición de los Empleados	7. El trato de los funcionarios con el usuario es cortés y amable	4	4	4	

Dimensión 2: Reducción de Costos y tiempos

La reducción de gastos implica una gestión más eficiente en lugar de simplemente realizar recortes. En el caso de una institución pública, es necesario identificar, prevenir y eliminar de manera sistemática el uso excesivo de recursos, llevando a cabo diversas actividades con el objetivo de mejorar la calidad, lo cual es fundamental Lefcovich (2005). Por otro lado, la reducción de los tiempos en el ciclo administrativo contribuirá a mejorar la eficiencia administrativa al simplificar las operaciones, lo que a su vez permitirá alcanzar una mayor competitividad Reyes (2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	8.-Los tiempos de espera de las actividades afectan los plazos para la resolución de los tramites	4	4	4	
	9.- La entidad cuenta con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos	4	4	4	

Eliminación de actividades superfluas	10.- La entidad se ha preocupado por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios	4	4	4	
	11.- La reducción o eliminación de actividades mejora la funcionalidad del servicio de trámite	4	4	4	
Capacidad de respuesta	12.- Los tramites cumplen con los tiempos de espera o respuesta de los usuarios	4	4	4	
	13.- La eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos	4	4	4	

Dimensión 3: Reducción de Trámites y requisitos

Esto se logra mediante la aplicación de reglas básicas, la identificación de las responsabilidades administrativas y la valoración objetiva de los esfuerzos de la simplificación. Además, se evalúa el tiempo necesario para completar trámites digitales, un indicador clave para medir la eficacia de los servicios en línea y detectar áreas de mejora con el fin de acortar el tiempo total requerido para la gestión de trámites. Muñoz (2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Requisitos y trámites simplificados	14.-En la entidad reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos.	4	4	4	
Reducción de requisitos innecesarios	15.-En la entidad consideran que algunos trámites administrativos son innecesarios	4	4	4	
	16.- En la entidad consideran que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios	4	4	4	
Disminución de gastos	17.- La eliminación de algunos trámites administrativos beneficia a los usuarios.	4	4	4	
Capacitación	18.- En la entidad los funcionarios reciben información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos	4	4	4	

Dimensión 4: Efectividad del trámite

Esto se refleja en la conformidad del usuario y es un indicador fundamental para evaluar la calidad de tu plataforma, sistema o servicio. Aguilar (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de Respuesta	19. La entidad brinda respuesta oportuna al usuario por cada trámite presentado	4	4	4	
	20. Los funcionarios cumplen con tramitar los requerimientos en los plazos establecidos	4	4	4	
Horario Conveniente	21. El horario que ofrece la entidad al contribuyente es flexible y permeable al tiempo de cierre.	4	4	4	

Interés por el usuario	22. En la entidad se observa responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento	4	4	4	
Reducción de errores	23. La automatización de procesos ayuda a reducir los costos y tiempos en la tramitación	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Elsa Rosa Chunga Pacherre

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

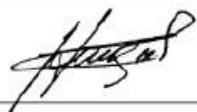
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Mónica Karina Calle Huertas
Tesisista
DNI: 02871915

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Elsa Rosa Chunga Pacherre
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
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
DNI:	06867502
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Variable Gestión de Trámite.
Autor (a):	Mónica Karina Cale Huertas
Objetivo:	Medir la Variable Gestión de Trámite.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita.
Dimensiones:	Calidad del servicio Reducción de costos y Tiempos. Reducción de trámites y Requisitos. Efectividad del trámite.
Confiabilidad:	0.95 %
Escala:	Escala de Likert
Niveles o rango:	Nivel Alto, Nivel Medio, Nivel Bajo
Cantidad de ítems:	23
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Simplificación Administrativa elaborado por: Mónica Karina calle Huertas en el año 2023 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de Tramite.

Definición de la variable: Conjunto de procesos que permiten a las organizaciones supervisar tanto la ubicación física como digital, así como el estado actual y previo de la documentación que ingresa y se genera dentro de la institución. Rico (2019)

Dimensión 1: Calidad del Servicio

Se plasma en la percepción de los usuarios o consumidores respecto a un servicio específico y se fundamenta en la comprensión de los requerimientos de los clientes y en ir más allá de lo que esperan, superando sus expectativas o las esperanzas que estos tienen en relación a dicho servicio. La calidad del servicio guarda una cercana relación con la satisfacción del cliente. Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	1. Los funcionarios atienden a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios	4	4	4	
	2. El funcionario responde oportunamente a las consultas de los usuarios	4	4	4	
Satisfacción del Contribuyente	3. La entidad ha dispuesto de horarios apropiados para la atención al público	4	4	4	
	4. La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio de trámite.	4	4	4	
Solución de Problemas	5. El funcionario brinda información adecuada, teniendo en cuenta lo dispuesto por TUPA	4	4	4	
	6. El funcionario soluciona con eficiencia los problemas generados en los tramites	4	4	4	
Disposición de los Empleados	7. El trato de los funcionarios con el usuario es cortés y amable	4	4	4	

Dimensión 2: Reducción de Costos y tiempos

La reducción de gastos implica una gestión más eficiente en lugar de simplemente realizar recortes. En el caso de una institución pública, es necesario identificar, prevenir y eliminar de manera sistemática el uso excesivo de recursos, llevando a cabo diversas actividades con el objetivo de mejorar la calidad, lo cual es fundamental Lefcovich (2005). Por otro lado, la reducción de los tiempos en el ciclo administrativo contribuirá a mejorar la eficiencia administrativa al simplificar las operaciones, lo que a su vez permitirá alcanzar una mayor competitividad Reyes (2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	8.-Los tiempos de espera de las actividades afectan los plazos para la resolución de los tramites	4	4	4	
	9.- La entidad cuenta con la logística necesaria para optimizar	4	4	4	

	los tiempos en la resolución de casos				
Eliminación de actividades superfluas	10.- La entidad se ha preocupado por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios	4	4	4	
	11.- La reducción o eliminación de actividades mejora la funcionalidad del servicio de tramite	4	4	4	
Capacidad de respuesta	12.- Los tramites cumplen con los tiempos de espera o respuesta de los usuarios	4	4	4	
	13.- La eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos	4	4	4	

Dimensión 3: Reducción de Tramites y requisitos

Esto se logra mediante la aplicación de reglas básicas, la identificación de las responsabilidades administrativas y la valoración objetiva de los esfuerzos de la simplificación. Además, se evalúa el tiempo necesario para completar trámites digitales, un indicador clave para medir la eficacia de los servicios en línea y detectar áreas de mejora con el fin de acortar el tiempo total requerido para la gestión de trámites. Muñoz (2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Requisitos y tramites simplificados	14.-En la entidad reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos.	4	4	4	
Reducción de requisitos innecesarios	15.-En la entidad consideran que algunos trámites administrativos son innecesarios	4	4	4	
	16.- En la entidad consideran que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios	4	4	4	
Disminución de gastos	17.- La eliminación de algunos trámites administrativos beneficia a los usuarios.	4	4	4	
Capacitación	18.- En la entidad los funcionarios reciben información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos	4	4	4	

Dimensión 4: Efectividad del trámite

Esto se refleja en la conformidad del usuario y es un indicador fundamental para evaluar la calidad de tu plataforma, sistema o servicio. Aguilar (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de Respuesta	19. La entidad brinda respuesta oportuna al usuario por cada tramite presentado	4	4	4	
	20. Los funcionarios cumplen con tramitar los requerimientos en los plazos establecidos	4	4	4	

Horario Conveniente	21. El horario que ofrece la entidad al contribuyente es flexible y permeable al tiempo de cierre.	4	4	4	
Interés por el usuario	22. En la entidad se observa responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento	4	4	4	
Reducción de errores	23. La automatización de procesos ayuda a reducir los costos y tiempos en la tramitación	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dra. María Rosario Palomino Tarazona

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **La simplificación administrativa y la gestión de trámite, en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita, Piura, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Mónica Karina Calle Huertas
Tesisista
DNI: 02871915

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	María Rosario Palomino Tarazona
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
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
DNI:	06835253
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Variable Gestión de Trámite.
Autor (a):	Mónica Karina Cale Huertas
Objetivo:	Medir la Variable Gestión de Tramite.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de la Provincia de Paita.
Dimensiones:	Calidad del servicio Reducción de costos y Tiempos. Reducción de trámites y Requisitos. Efectividad del trámite.
Confiabilidad:	0.95 %
Escala:	Escala de Likert
Niveles o rango:	Nivel Alto, Nivel Medio, Nivel Bajo
Cantidad de ítems:	23
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Simplificación Administrativa elaborado por: Mónica Karina calle Huertas en el año 2023 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de Tramite.

Definición de la variable: Conjunto de procesos que permiten a las organizaciones supervisar tanto la ubicación física como digital, así como el estado actual y previo de la documentación que ingresa y se genera dentro de la institución. Rico (2019)

Dimensión 1: Calidad del Servicio

Se plasma en la percepción de los usuarios o consumidores respecto a un servicio específico y se fundamenta en la comprensión de los requerimientos de los clientes y en ir más allá de lo que esperan, superando sus expectativas o las esperanzas que estos tienen en relación a dicho servicio. La calidad del servicio guarda una cercana relación con la satisfacción del cliente. Izquierdo (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	1. Los funcionarios atienden a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios	4	4	4	
	2. El funcionario responde oportunamente a las consultas de los usuarios	4	4	4	
Satisfacción del Contribuyente	3. La entidad ha dispuesto de horarios apropiados para la atención al público	4	4	4	
	4. La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio de trámite.	4	4	4	
Solución de Problemas	5. El funcionario brinda información adecuada, teniendo en cuenta lo dispuesto por TUPA	4	4	4	
	6. El funcionario soluciona con eficiencia los problemas generados en los tramites	4	4	4	
Disposición de los Empleados	7. El trato de los funcionarios con el usuario es cortés y amable	4	4	4	

Dimensión 2: Reducción de Costos y tiempos

La reducción de gastos implica una gestión más eficiente en lugar de simplemente realizar recortes. En el caso de una institución pública, es necesario identificar, prevenir y eliminar de manera sistemática el uso excesivo de recursos, llevando a cabo diversas actividades con el objetivo de mejorar la calidad, lo cual es fundamental Lefcovich (2005). Por otro lado, la reducción de los tiempos en el ciclo administrativo contribuirá a mejorar la eficiencia administrativa al simplificar las operaciones, lo que a su vez permitirá alcanzar una mayor competitividad Reyes (2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	8.-Los tiempos de espera de las actividades afectan los plazos para la resolución de los tramites	4	4	4	
	9.- La entidad cuenta con la logística necesaria para optimizar	4	4	4	

	los tiempos en la resolución de casos				
Eliminación de actividades superfluas	10.- La entidad se ha preocupado por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios	4	4	4	
	11.- La reducción o eliminación de actividades mejora la funcionalidad del servicio de trámite	4	4	4	
Capacidad de respuesta	12.- Los tramites cumplen con los tiempos de espera o respuesta de los usuarios	4	4	4	
	13.- La eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos	4	4	4	

Dimensión 3: Reducción de Tramites y requisitos

Esto se logra mediante la aplicación de reglas básicas, la identificación de las responsabilidades administrativas y la valoración objetiva de los esfuerzos de la simplificación. Además, se evalúa el tiempo necesario para completar trámites digitales, un indicador clave para medir la eficacia de los servicios en línea y detectar áreas de mejora con el fin de acortar el tiempo total requerido para la gestión de trámites. Muñoz (2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Requisitos y tramites simplificados	14.-En la entidad reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos.	4	4	4	
Reducción de requisitos innecesarios	15.-En la entidad consideran que algunos trámites administrativos son innecesarios	4	4	4	
	16.- En la entidad consideran que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios	4	4	4	
Disminución de gastos	17.- La eliminación de algunos trámites administrativos beneficia a los usuarios.	4	4	4	
Capacitación	18.- En la entidad los funcionarios reciben información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos	4	4	4	

Dimensión 4: Efectividad del trámite

Esto se refleja en la conformidad del usuario y es un indicador fundamental para evaluar la calidad de tu plataforma, sistema o servicio. Aguilar (2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de Respuesta	19. La entidad brinda respuesta oportuna al usuario por cada tramite presentado	4	4	4	
	20. Los funcionarios cumplen con tramitar los requerimientos en los plazos establecidos	4	4	4	

Horario Conveniente	21. El horario que ofrece la entidad al contribuyente es flexible y permeable al tiempo de cierre.	4	4	4	
Interés por el usuario	22. En la entidad se observa responsabilidad y cumplimiento oportuno en la respuesta del documento	4	4	4	
Reducción de errores	23. La automatización de procesos ayuda a reducir los costos y tiempos en la tramitación	4	4	4	

ANEXO: 06 CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Análisis de fiabilidad para el cuestionario de la simplificación administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	21

En la tabla se muestra el análisis de fiabilidad para el cuestionario de la simplificación administrativa, el Alpha de Cronbach tiene un valor de 0.883, lo que indica que este instrumento es bueno y consistente, con un alto grado de confiabilidad validando su uso para la recolección de datos.

Análisis de fiabilidad para el cuestionario de la Gestión de trámite.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	23

De igual forma, en la tabla se muestra el análisis de fiabilidad para el cuestionario de la Gestión de trámite el Alpha de Cronbach tiene un valor de 0.836, lo que indica que este instrumento es bueno y consistente, con un alto grado de confiabilidad validando su uso para la recolección de datos.

ANEXO N°07 BASE DE DATOS VARIABLE: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

DIMENSIONE	PROCESO S. A.						INCORPORACION TIC				MODELO ATENCION CIUDADANO				FORTALECIMIENTO PROCESO SA						
	ITEMS																				
Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	4	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	4	3	3	3	4
2	4	5	5	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	3
3	3	4	2	4	1	1	5	1	5	5	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
4	3	4	2	4	1	1	5	1	5	5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
5	3	5	4	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
6	3	4	4	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3
7	5	5	5	3	4	4	1	1	1	5	3	1	4	4	4	4	5	3	3	4	5
8	5	5	5	4	5	3	2	2	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
9	5	5	5	3	4	4	2	2	2	5	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	5
10	3	4	4	3	2	3	5	3	3	1	1	2	3	2	1	3	3	5	2	1	5
11	4	4	5	2	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3	2	3
12	2	2	4	4	4	4	5	5	5	1	4	2	2	2	2	2	1	4	1	1	4
13	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
14	2	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4
15	5	4	5	3	4	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
16	3	4	5	4	4	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3
17	4	4	4	3	4	4	1	1	4	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
19	4	3	3	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
20	4	4	3	3	3	4	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
21	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5
22	4	4	5	4	5	4	1	1	5	1	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4
23	4	4	5	4	3	2	4	4	5	5	1	2	2	4	2	3	2	5	1	1	5
24	4	5	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	3	2	3	3	4	5

ANEXO Nº08 BASE DE DATOS VARIABLE: GESTION DE TRAMITE

DIMENSIONES	CALIDAD DEL SERVICIO							REDUCCION DE COSTOS Y TIEMPOS					REDUCCION DE TRAMITES Y REQUISITOS					EFECTIVIDAD DEL TRAMITE					
	ITEMS																						
Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	3	2	3	3	4	5	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2	4	5	3	1	5	5	5	4	3	5	2	2	4	3	4	4	5	2	4	4	5	4	3
3	5	3	4	1	3	3	3	4	3	1	1	1	3	2	4	2	4	4	4	4	5	5	4
4	5	3	4	1	3	3	3	4	3	1	1	1	3	2	4	2	4	4	4	4	5	5	4
5	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
6	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
7	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4
11	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
14	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
15	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	5	5	4
16	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4
18	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4
21	1	3	3	3	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3
23	3	3	4	4	1	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	1	2	3	4	5	5	5	5
24	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4