



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Simplificación administrativa y productividad laboral en una  
Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Leon Cachay, Susan Leonor (orcid.org/0000-0001-7343-2670)

**ASESORES:**

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

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A Dios por sus grandes bendiciones que me ha dado por demostrarme que la fé, mueve montañas y permitirme soslayar ante las adversidades de la vida siendo una guerrera vencedora de Covid-19 luchando día a día de su mano.

A mis hijos, Elihana, Ariana y Jhonny, quienes con su paciencia y comprensión me motivan a seguir fortaleciendo mis conocimientos profesionales con su amor y cariño.

**Susan**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco con todo mi corazón a mi esposo Jhonny, quien desde siempre ha confiado en mí, impulsándome a adquirir más conocimientos, porque la maternidad no es un obstáculo sino un motivo para ser mejor y el orgullo de mis hijos y familia.

Gracias padres por sus oraciones y apoyo incondicional, a mi querido hermano Ing. Daniel, a mis asesores Dr. Hernández Torres, Alex Miguel y Dr. Villon Prieto, Rafael, por los constantes mensajes de motivación que han logrado que la tesis sea una realidad.

**La autora**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.1.1. Tipo de investigación .....	14
3.1.2. Diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimiento de recolección de datos .....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de la simplificación administrativa .....	18
Tabla 2. Evaluación de la productividad laboral .....	19
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	19
Tabla 4. Análisis de correlación por Rho de Spearman entre variables .....	20
Tabla 5. Relación entre dimensiones de simplificación y productividad laboral ..	20
Tabla 6. Relación por Rho de Spearman entre dimensiones y variable .....	22

## RESUMEN

El estudio presente tuvo por objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y productividad en las labores de una municipalidad de la provincia de Santa Cruz; se empleó el método de enfoque cuantitativo con el diseño no experimental transversal y alcance correlacional; como población se consideró a 42 trabajadores de un municipio de Santa Cruz; el resultado dio a conocer que el nivel de eficacia de la simplificación administrativa en la entidad municipal, donde, el 31% señalaron niveles deficientes y el 59.5% niveles regulares, por último, solo el 9.5% señalan niveles altos; a la vez; el nivel de productividad laboral en la entidad municipal, donde, el 57.1% señalaron niveles regulares y el 23.8% niveles bajos, por otro lado, los sistemas de inventarios indicaron niveles bajos con un 23% seguido de un 31% indicaron niveles medios, mientras que, los sistemas de distribución y almacén manifestaron niveles bajos con un 21% mientras que el 35% indicaron niveles medios del proceso. Concluyéndose que existe relación significativa (.000) y esto es menor a (0.05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna: si existe relación significativa entre simplificación administrativa y productividad laboral con un coeficiente de 0.757 (correlación positiva moderada).

**Palabras clave:** Municipalidad, productividad laboral, servidor público, simplificación administrativa.

## ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between administrative simplification and productivity in the work of a municipality in the province of Santa Cruz; the quantitative approach method was used with a non-experimental cross-sectional design and correlational scope; 42 workers of a municipality of Santa Cruz were considered as the population; the result showed that the level of effectiveness of administrative simplification in the municipal entity, where 31% reported poor levels and 59.5% reported regular levels. Finally, only 9.5% indicated high levels; at the same time, the level of labor productivity in the municipal entity, where 57.1% indicated regular levels and 23.8% low levels; on the other hand, the inventory systems indicated low levels with 23% followed by 31% indicated average levels, while the distribution and warehouse systems showed low levels with 21% and 35% indicated average levels of the process. Concluding that there is a significant relationship (.000) and this is less than (0.05), the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted: there is a significant relationship between administrative simplification and labor productivity with a coefficient of 0.757 (moderate positive correlation).

**Keywords:** municipality, administrative simplification, labor productivity, public servant.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los procesos burocráticos dentro de las instituciones públicas generan sobrecostos, insatisfacción, demoras, etc., por consiguiente, el estado viene implementando políticas con la finalidad de poder mejorar los procedimientos y procesos administrativamente de productibilidad, siendo así, la simplificación administrativa una herramienta fundamental para erradicar o reducir la carga laboral y aumentar la calidad de vida de los trabajadores y ciudadanos en general. Desde la perspectiva de Potesil et al. (2021) en las instituciones públicas polacas, se pudo analizar que en un 75% de los funcionarios indicaron el desarrollo de procedimientos administrativos innecesarios que repercutían de manera considerable en el alcance eficaz de los objetivos establecidos, asimismo, el 50% determinó el desinterés de los altos directivos en el desarrollo de aprendizajes y los trabajadores, como también las instalaciones que se necesitan para el desenvolvimiento del proceso de simplificación administrativa.

Por otra parte, Mostafa (2022) en el caso de las instituciones egipcias, se presentaron diversas problemáticas que se relacionaban a la duplicación de procedimientos que impedían un rápido desenvolvimiento de las actividades administrativas de los funcionarios, como también la poca claridad de los procedimientos que se utilizan para el desarrollo de ciertas acciones de gestión, afectando el desempeño de funcionarios y el alcance de objetivos institucionales.

En el contexto de las instituciones tailandesas, Thanaporn (2022) menciona que más del 60% de los procedimientos administrativos toman mayormente un tiempo excesivo para su realización, generando que no se logren cumplir con los objetivos trazados afectando la productividad administrativa, asimismo, más del 50% de los funcionarios no se encuentran satisfechos con los procesos administrativos actuales que se vienen realizando dentro de las instituciones públicas.

Por otro lado, Llanes et al. (2019) sostienen dentro de la gestión pública que el 62% de los funcionarios se encuentran insatisfechos en relación al desenvolvimiento de los procedimientos administrativos que realizan dentro de sus actividades, debido a una planificación obsoleta relacionada a simplificar los

procesos administrativos que se estipulan en las políticas públicas de modernización del estado, generando que la productividad de los administrados se encuentren en niveles deficientes y genere insatisfacción también en la población.

Desde la perspectiva de, Magnus (2018) en el contexto de las instituciones suecas, se perciben que más del 60% de los funcionarios se sienten desprotegidos en relación a la seguridad laboral dentro de sus actividades administrativas afectando considerablemente su productividad laboral influenciando de manera negativa en el límite de planes y metas de la institución.

En el contexto público griego, Bakas et al. (2020) describen que el contexto organizacional es uno de los criterios que más influyen en relación a la producción laboral dentro de las instituciones, debido a que el 70% de los funcionarios se encuentran insatisfechos de manera considerable con el entorno de trabajo y más del 60% no perciben recompensas óptimas afectando su productividad en sus actividades administrativas. Según lo indican, Drouvelis & Paiardini (2022) en el 65% de las entidades públicas alemanas los funcionarios no reciben una retroalimentación adecuada, tampoco evaluaciones de desempeño mediante el cual afectan considerablemente su productividad laboral y el alcance de cada uno de los objetivos y metas institucionales señaladas previamente.

En el panorama de las instituciones portuguesas, Felício et al. (2021) manifiestan que el 72% de los trabajadores presentan niveles bajos de productividad laboral dentro de sus funciones administrativas, teniéndose en consideración que las evaluaciones de desempeño generalmente no brindan resultados óptimos y no se cuentan con un adecuado plan de control de riesgos que faciliten el desempeño pertinente de las actividades públicas para el alcance de las metas institucionales establecidas.

Según lo manifiestan, Ramírez et al. (2021) dentro de las instituciones públicas mexicanas se lograron percibir que el 65% de los funcionarios indicaron no encontrarse motivados para realizar sus actividades administrativas, asimismo, las políticas laborales no se encuentran claras generando niveles deficientes en la eficiencia y eficacia en la búsqueda de los planes de la institución.

En el país, la administración pública protagoniza distintos escenarios, desde el rol que cumplen las autoridades, funcionarios, servidores y población. Estos escenarios, según las investigaciones han demostrado que es de vital importancia estudiar acerca de la simplificación administrativa y la productividad laboral en una entidad municipal de la provincia de Santa Cruz, la misma que presenta deficiencias ya sea el procesamiento de innumerables documentos de gestión, obstáculos burocráticos, inadecuados procedimientos, tiempos muertos, teniendo un posible impacto sobre la productividad laboral, ya que la mayoría de las áreas organizacionales hacen un uso ineficiente de esta herramienta. Después de definir la situación actual, se formuló el problema ¿Cuál es la relación existente de la simplificación administrativa y productividad laboral en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz, año 2023?

Cabe indicar, que tiene por justificación práctica el análisis de la productividad laboral, siendo de suma importancia porque se analizaran cuantitativamente los niveles de la productividad y simplificación administrativa como también sus respectivas correlaciones, y tiene como justificación teórica, ya que se hizo un profundo análisis de las bases y definiciones conceptuales de la simplificación administrativa y desempeño del servidor municipal para su respectiva caracterización y diseño los instrumentos para la evaluación; por justificación metodología ya que se utilizó un método básico con enfoque cuantitativo, ya que la finalidad del estudio es describir la situación actual y las correlaciones bivariada.

Por tanto, se planteó tener por objetivo general: Determinar la relación que existe en la simplificación administrativa y productividad laboral en la municipalidad de la provincia de Santa Cruz. Se tendrá por objetivo específicos a) Analizar la simplificación administrativa en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz; b) Evaluar la productividad laboral de los servidores y funcionarios en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz, c) Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la productividad laboral.

La hipótesis general fue: Existe relación entre la simplificación administrativa y productividad laboral en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz.

## II. MARCO TEÓRICO

En México, Silva & Delgado (2020) propusieron como objetivo analizar la simplificación administrativa en entidades públicas, por medio de una metodología específica básica con diseño no experimental. Se logró percibir más del 60% mencionan que la simplificación administrativa se encuentra basada en la optimización de tiempos, señalándose que para un 30% de encuestados mencionan la necesidad de contar con TIC a fin de mejorar todos los procesos productivos; concluyendo que a pesar de ser un requisito indispensable la aplicación de la simplificación administrativa no se viene implementando de manera óptima para gestionar los recursos con el menor tiempo posible.

En Riobamba, Jaramillo (2022) a través de su estudio sobre la productividad laboral en un municipio local, por medio de una metodología básica con enfoque cuantitativa de alcance correlacional. Encontró por resultados que, el 35% de los encuestados se encuentran medianamente de acuerdo con el indicador de eficacia, asimismo, el 31% indicaron niveles regulares de eficiencia operativa. Se concluyó, que la correcta distribución de recursos y herramientas en el personal municipal contribuirá a mejorar el servicio a la ciudadanía.

En Arequipa, Fernández (2023) determinó el vínculo entre la simplificación administrativa en gestión administrativa en una entidad municipal pública, por medio de una investigación cuantitativa correlacional. Se divisó que, el 23% de los funcionarios indicaron estadísticas bajas en relación a la simplificación de los procedimientos administrativos, asimismo, el 35% de los encuestados indicaron niveles deficientes en relación a la gestión administrativa. Se determinó, la asociación demostrativa entre ambas variables de estudio, puesto que se encontró un coeficiente Rho de Spearman del 0.660.

En Lima, Mosqueira & Ruiz (2021) en su estudio mediante el cual estableció analizar la efectividad de las medidas de la simplificación administrativa en una institución estatal, mediante la metodología de tipo cuantitativa. Los resultados manifestaron que, el 61% de los procedimientos se encuentran en niveles deficientes de simplificación administrativa, asimismo, el 58% de los encuestados indicaron niveles regulares de satisfacción. Se concluyó, la correlación encontrada

fue con un coeficiente superior a 0.650, ante ello, se precisó que mediante una adecuada simplificación administrativa se mejorará la satisfacción de los usuarios.

En Lima, Calagua (2018) a través de su investigación mediante el cual planteó la asociación entre la simplificación administrativa y la aptitud de los servicios de los trabajadores de una institución estatal, por medio de una metodología de tipo cuantitativa de nivel correlacional. Se lograron describir que, el 59% de los encuestados indicaron niveles moderados en relación a la simplificación administrativa de los procedimientos, además, el 70% de las personas encuestadas señalaron niveles regulares en la calidad de servicio. Se concluyó la asociación significativa de las variables por medio de un coeficiente Rho Spearman del 0.725.

En Chiclayo, Carbajal (2022) a través de su estudio en donde estableció la relación entre la simplificación administrativa y desempeño laboral en una entidad local, por medio del enfoque cuantitativo y un método básico descriptivo, el diseño no experimental; se encontró que un 79% de funcionarios señalaron un nivel regular respecto a los procedimientos administrativos, a la vez, un 45% señalaron un nivel similar respecto al desempeño laboral. Concluyendo que existe asociación inferencial positiva entre simplificación y desempeño con el Rho de 0.454.

En Lambayeque, Herrera & Quispe (2022) en su investigación en donde determinaron la correlación de simplificación administrativa y calidad de servicio laboral en una institución local, emplearon una metodología correlacional. Como resultado se encontró que un 75% de procedimientos se encuentran en un nivel regular en relación a la simplificación administrativa, asimismo, el 72% señalaron un nivel bajo sobre el servicio ofrecido. Concluyendo que debido a la signif. encontrada en el análisis de asociación inferencial se comprobó la H1 con el Rho 0.853.

La teoría de organización que se consideró respecto a la simplificación administrativa, por la cual Rivas (2009) menciona que las estructuras institucionales ya sean publicas o privadas se conciben como herramientas que permiten el logro de los objetivos y metas, considerando procesos y procedimientos eficientes por medio del correcto rendimiento que tiene el colaborador; a la vez, se precisa que las instituciones son tomadas como una organización que están interrelacionadas

para ayudar analizar que el desempeño global de la entidad dependa tanto de la eficacia y la interrelación de ambas.

Así mismo, la teoría asociada a la productividad laboral fue la descrita por McGregor denominada como X-Y en la cual Madero & Rodríguez (2018) señala que, en la Teoría X, los encargados de la administración desarrollan aptitudes de índole autoritario. Este modelo sigue una orientación que direcciona todas las secuencias correspondientes de la producción misma. Describe la forma en como deber desenvolverse las labores correspondientes, determina los tiempos pertinentes para el alcance de las metas y todo el trabajo es desarrollado bajo entornos amenazantes y de mucha tensión. Los trabajadores realizar sobre esfuerzos con la intención de que puedan evitar los castigos impuestos por los encargados. El autoritarismo es considerado como el fundamento principal de este tipo de dirección. Por otra parte, por medio de la teoría Y, los encargados administrativos tienen el pensamiento que sus empleados consideran las labores como fuente principal de motivación y satisfacción. Es por esto que, no se presentan conflictos en relación al alcance de las diferentes metas organizativas y tampoco se presentan continuos desgastes en relación al cumplimiento de las metas y plazos, debido a que las labores son desenvueltas desde la percepción del placer y la satisfacción de los empleados. Por lo tanto, por medio de la Teoría X se podrá realizar el mejoramiento de la productividad laboral a través de la presión de los jefes, mientras que en la Teoría Y, los directivos de la organización tienen en pensamiento que los trabajadores trabajan conforme a las necesidades de la organización, siendo muchas veces proactivos.

Según la definición de Dávila et al. (2022) la simplificación administrativa se orienta directamente hacia la eliminación pertinente de los diferentes obstáculos y costos innecesarios que se generan de manera potencial para la sociedad, que se encuentra derivado del inadecuado funcionamiento de la administración pública con la finalidad de que se impulse un estado eficiente y reflexivo, que facilite la evaluación del impacto de sus decisiones en la ciudadanía.

En relación a Cucat et al. (2020) es considerado como el conglomerado de principios que desarrollan la regulación de la dirección administrativa para el adecuado trato con el funcionario, principios que direccionan hacia un estado

eficiente y transparente, como también la eliminación de las exigencias y formalidades que no generen beneficio para la sociedad.

Conforme lo indica Valentin (2018) la simplificación administrativa se direcciona hacia la eliminación gradual de los diferentes obstáculos y costos que son innecesarios para el beneficio de una sociedad en particular, que se encuentran derivadas en relación al inadecuado funcionamiento de la jurisprudencia estatal.

En relación a, Villegas & Cairampoma (2021) la simplificación administrativa se encuentra fundamentada en el conjunto de principios que permiten la regulación significativa de la organización relacionado a la administración para el trato adecuado con el administrado, asimismo, se considera como principal objetivo de la simplificación administrativa a que los procedimientos deben tener costos razonables y que no se impongan trabas innecesarias.

Según, Segura (2022) define a la administración administrativa como la reducción de las barreras y cargas que se encuentran derivadas de los procedimientos burocráticos de las administraciones, asimismo, se tiene en consideración que la disminución de las cargas administrativas tiene el objetivo de favorecer y fomentar de la actividad económico y simplifica de manera óptima las interrelaciones de los pobladores y las instituciones públicas con las diferentes jurisprudencias estatales.

Según lo definen, Helfmann & Gómez (2021) la simplificación administrativa es el principio fundamental que obliga a las administraciones la eliminación pertinente de los diferentes obstáculos y costos innecesarios que se encuentran presentes en la sociedad.

Asimismo, Naranjo (2021) define que la simplificación administrativa se relaciona a la eliminación significativa de cada uno de los obstáculos y costos que son innecesarios para una sociedad en particular, que se encuentran derivadas de la deficiente función del funcionario público, se considera como principal objetivo el favorecimiento y la generación pertinente de los procedimientos económicos.

Según, Pont (2020) la principal finalidad de la simplificación es favorecer y fomentar una facilidad pertinente a los ciudadanos hacia una relación transparente

con las administraciones estatales. En relación a, Salas (2022) la simplificación administrativa se orienta a poder eliminar todos los obstáculos que generan gastos y costos innecesarios en una sociedad, desprendidos de un mal funcionamiento de la administración estatal, que permita una ayuda eficaz para los ciudadanos.

Según la definición de, Fontalvo et al. (2018) la simplificación administrativa se encuentra orientado de manera directa hacia la eliminación de los diversos obstáculos y costos innecesarios que se generan potencialmente para la sociedad, derivados de un funcionamiento ineficaz de la administración pública, con el principal objetivo que se logre impulsar hacia un eficiente y reflexivo, que permite facilitar el proceso evaluativo de los impactos en relación a las decisiones en la ciudadanía.

Desde la perspectiva de, Flores & Núñez (2021) la simplificación administrativa desarrolla una función importante dentro de las atenciones de los servicios a las personas, no solo ayudando a la eliminación de los procedimientos innecesarios, sino que también facilita generar respuestas oportunas para las diferentes necesidades que tienen los ciudadanos.

La simplificación administrativa inicia con el diagnóstico, el cual se lleva a cabo un análisis detallado de los procedimientos correspondientes que han sido tomados como prioridad por las diversas áreas intervinientes. El objetivo es obtener una comprensión completa de los problemas asociados con los procedimientos administrativos e implementar las estrategias de simplificación desde una perspectiva sistémica. Esta etapa incluye la identificación de los pasos involucrados en el procedimiento administrativo, los recursos que se utilizan, el marco legal que lo rige y sus requisitos, así como los aspectos relacionados con el equipamiento y la infraestructura, entre otros (Congreso de la República, 2011).

Para una adecuada implementación de simplificación administrativa se debe considerar rediseñar actividades y procesos, lo cual es una actividad que requiere un alto grado de juicio; se recomiendan equipos con disciplina para obtener sus opiniones y lograr que se comprometan con la propuesta de rediseño del procedimiento administrativo (Congreso de la República, 2011).

Conforme a lo que se indica en la resolución ministerial 048-2013-PCM se lograron aprobar los instrumentos para el desarrollo del diseño, organización y puesta en marcha del proceso de simplificación administrativa en la institución estatal empleando de esta manera el procedimiento correspondiente, implementación de los mecanismos de tecnologías y comunicación, atención adecuada a los ciudadanos y la óptima estructuración en los diferentes procesos de simplificación (Presidencia de Consejo de Ministros, 2013).

En relación a la dimensión del proceso de simplificación, conforme lo indica la PCM (2013) se pretende buscar la incentivación y el aumento de las implementaciones en los procedimientos de simplificación administrativa que permitan direccionar hacia caminos generando resultados con una influencia positiva en todos los individuos, implementando y desarrollando metodologías pertinentes, como también las herramientas para que se permita el desarrollo pertinente de la simplificación administrativa, contribuyendo con la optimización de los procesos y servicios administrativos, eliminando los que son innecesarios.

El objetivo del proceso es implementar el sistema único de trámites en los niveles nacionales y en la adecuación de las metodologías de los procedimientos y servicios administrativos en cada una de las instituciones estatales. Se implementan anualmente campañas de eliminación de los procedimientos administrativos que sean innecesarios.

La segunda dimensión en relación a la incorporación de las TICs se fundamenta en el empleo gradual de las herramientas tecnológicas como parte de estrategias dinámicas para que se permitan brindar servicios y tramites de muy buena calidad a cada uno de los ciudadanos y empresas correspondientes. Se pretende buscar la incentivación pertinente del empleo de las herramientas tecnológicas de forma estandarizada, procedimientos administrativos de manera virtual y el intercambio pertinente de informaciones entre las instituciones estatales. Se empieza el proceso con el desarrollo de la firma digital y los expedientes electrónicos, asimismo, se logran incorporar los procedimientos administrativos que son más demandados en el sistema de interoperabilidad del estado peruano.

En la tercera dimensión relacionado al modelo de atención al ciudadano, se fundamenta principalmente en la implementación de un modelo de atención al ciudadano denominado MAC, mediante el cual se promueva su correcta implementación. Por otra parte, se tiene en consideración que este modelo pretende mejorar los niveles de atención a los ciudadanos por medio del desarrollo de un modelo de atención a los ciudadanos como parte fundamental de la modernización de la gestión pública. Se inicia de manera pertinente con el diseño y ejecución del modelo de atención a los ciudadanos, asimismo, se logra implementar centros de atenciones MAC, y por último, se logran ampliar las coberturas de los centros de atención telefónica MAC.

Por último, se tiene en cuenta a la dimensión fortalecimiento de procesos de simplificación, mediante el cual tiene como principal objetivo fortalecer las diferentes instancias y grupos de involucrados que se encuentran asociados a los procesos de simplificación administrativa. Se logrará realizar teniéndose en consideración el fortalecimiento pertinente del órgano recto en relación a los temas de simplificación administrativa y de las instituciones con competencia en la simplificación, asimismo, se van reforzando de manera pertinente las unidades responsables de la implementación del plan nacional de simplificación en las instituciones estatales, seguidamente, se logra fortalecer adecuadamente la plataforma TRAMIFACIL como parte de un espacio de articulación estatal, por otra parte, se pretende buscar el mejoramiento de las regulaciones del marco normativo pertinente en relación a la simplificación administrativa, culminando de esta manera en la acción de sensibilizar a los ciudadanos en relación a sus derechos y deberes como usuarios, por medio del desarrollo de campañas difusivas anuales.

Conforme lo indica Jaimes et al. (2018) la productividad laboral se encuentra relacionado a las correspondencias que se relacionan entre la producción alcanzada y la cantidad de trabajo en donde un trabajador estatal haya aportado de manera significativa a procesos particulares a través de un determinado tiempo correspondiente, asimismo, indican que este proceso se logra calcular a través de la asociación entre las cantidades producidas y las cantidades de colaboradores que desarrollan sus funciones en los procedimientos administrativos.

Conforme lo indican, Ramírez et al. (2022) es el conjunto de acciones mediante el cual ponen en marcha un funcionario estatal en las cuales son considerados como primordiales para el éxito y alcance de cada una de las metas institucionales, y que por medio de su estructuración administrativa son importantes para el crecimiento y sostenibilidad de la institución.

Por otro lado, Ramírez et al. (2021) indican que la productividad laboral es el mejoramiento continuo de los objetivos colectivos que manifiestan cada uno de los trabajadores estatales dentro de una institución en particular, asimismo, mencionan que son las consecuencias pertinentes de la eficiencia mediante el cual se permite el desenvolvimiento oportuno de la administración del talento humano y en donde se pretende alcanzar las adecuadas mediciones con la finalidad de que se logre direccionar cada uno de los esfuerzos para la obtención de las metas personales como también las institucionales.

Según lo definen, López et al. (2021) lo asocian como el conjunto de acciones mediante un funcionario pone en marcha dentro de su centro de laborales que son fundamentales para el alcance y cumplimiento de los objetivos institucionales, y que son percibidas como prioritarias para su sostenibilidad profesional y que ayude de esta manera alcanzar la calidad pertinente de cada uno de los servicios que se prestan dentro de las instituciones estatales.

Asimismo, Prada et al. (2020) manifiestan que la productividad laboral se asocia como el desenvolvimiento pertinente mediante el cual un colaborador público debe demostrar en relación del cumplimiento de sus funciones con la finalidad de que se logren obtener óptimamente los objetivos a través de la distribución de datos adecuados dentro de su centro de trabajo para con sus compañeros o jefes, generando de esta manera un óptimo clima organizacional.

Según, Ramírez et al. (2022) definen a la productividad laboral como la relación existente entre los servicios mediante el cual presta un funcionario público y los recursos que este ha utilizado con el objetivo principal de que se permita alcanzar con los diferentes objetivos individuales o institucionales dentro de su entorno de trabajo, asimismo, este concepto se encuentra relacionado de manera

directa con un indicador de eficiencia que facilita la medición de los desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades.

Según la definición de, Gutiérrez et al. (2023) la productividad laboral se encuentra relacionada al rendimiento de procedimientos por la cual los funcionarios o servidores públicos realizan actividades con la ayuda de herramientas para lograr las metas de la organización.

Por otra parte, Olivera et al. (2021) definen que la productividad laboral no se encuentra involucrado solamente por la manera en cómo los funcionarios públicos puede realizar sus procedimientos administrativos, sino que también se asocia de manera significativa por la forma de como las instituciones públicas pueden gestionar las actividades comunicativas entre los diversos equipos de trabajo, los recursos pertinentes mediante el cual los trabajadores y la entidad disponen para su desarrollo o los métodos de trabajo que se logran implementar dentro de la administración.

Según lo definen, Delgado et al. (2020) la medición oportuna de la productividad laboral de los servidores públicos es considerada como un aspecto fundamental debido a que, ayuda al conocimiento pertinente de sus desempeño con un detalle mayor, asimismo por medio de este proceso facilitará a una comprensión adecuada sobre qué aspectos en la institución son las que mejor se desarrollan y cuales se tendrán que mejorar para el incremento oportuno de la productividad para el crecimiento profesional del trabajador como el alcance oportuno de las diferentes metas que la institución se propone.

Según Robbins & Judge (2014) indicaN que la productividad debe pasar por un proceso evaluativo considerando dentro de los factores clave a la eficiencia, eficacia y efectividad.

Tomando en cuenta la dimensión de eficiencia, Robbins & Judge (2014) manifiestan que este factor se desarrolla en el momento que se emplean la menor cantidad de recursos para el alcance de una misma meta. O caso contrario, en el momento que se alcanzan la mayor cantidad de metas con los mismos o menos recursos. Se desarrolla la eficiencia organizativa por medio de personas y recursos que tienen corte tangible e intangible que son propios de las diversas redes de flujo

organizativas, asimismo, se consideran a los individuos con competencias pertinentes, esto quiere decir, que desarrollan comportamientos, conocimientos, destrezas y experiencias, generando la actuación misma por medio de flujos rápidos, continuos y efectivos de acciones que ayudan a la adición de valor a los productos o servicios para el usuario a través de procedimientos eficientes, vías analíticas de actividades y de valor. Chiavenato (2017) menciona que este factor se encuentra relacionada a desarrollar las actividades con convicción, la resolución de conflictos, cuidar los diferentes recursos que se distribuyen, el cumplimiento adecuado de las diferentes responsabilidades y la reducción de los costos.

Además, se consideró la dimensión de eficacia, según Manene (2013) lo relaciona como el grado pertinente del alcance de los diversos objetivos. La eficiencia se basa en las capacidades propias de los individuos que manejan para el alcance de lo que se proponen, por lo tanto, se define como las competencias que desarrollan los individuos para alcanzar lo que este espera o desea, sin la necesidad de que se prive de los recursos o medios utilizados. Se tiene en consideración que este concepto se asocia a la usanza y es necesario de que se evalúe nuevamente por la real academia, mediante el cual debe direccionarse a equipos de trabajo. En palabras de Chiavenato (2017) la eficacia relaciona al desarrollo pertinente de los objetivos, el diseño de alternativas dinámicas, el aumento del aprovechamiento de los recursos, el alcance de los objetivos de manera adecuada y el aumento de las utilidades.

Como también se precisó la dimensión de efectividad, en donde, Chiavenato (2017) lo refiere como la cuantificación pertinente del alcance de los objetivos, manifiesta la compatibilidad con el empleo de la normativa correspondiente, sin embargo, se considera que la eficacia se refiere como la capacidad sostenible de obtener las respuestas esperadas, esto quiere decir, en el momento que un dirigente es efectivo en sus actividades se tiene en cuenta que este es capaz, apto y competente para tales funciones, debido a que realiza las cosas y mantiene un desempeño de actividades favorables que contribuye hacia los diferentes intereses que mantienen las organizaciones.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El estudio presentó el tipo básico, dado que se recopiló e investigó fundamentos epistemológicos y conceptuales sobre la simplificación administrativa y productividad con el propósito de conocer y explicar el problema actual (Fuentes et al., 2020).

Considerando el enfoque cuantitativo se empleó instrumentos conteniendo ítems con escala ordinal sobre la simplificación administrativa y productividad laboral (Hernández & Mendoza, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Se tuvo en consideración al no experimental, dado que solo se explicaron las variables bajo los resultados descriptivos sin manipulación alguna (Herbas & Rocha, 2018). Como también, fue transversal porque todos los datos que se recogieron fueron en un solo lapso de tiempo determinado.

Asimismo, el alcance fue correlacional, mencionándose que estas investigaciones correlacionales buscan conocer asociación bivariada, mediante el cual por medio de estas se permite la determinación de una relación estadística entre cada una de ellas (Guevara et al., 2020).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Simplificación administrativa**

La simplificación administrativa desarrolla una función importante dentro de las atenciones de los servicios a las personas, no solo ayudando a la eliminación de los procedimientos innecesarios, sino que también facilita generar respuestas oportunas para las diferentes necesidades que tienen los ciudadanos (Congreso de la República, 2011).

**Definición operacional:** la simplificación administrativa se orienta directamente hacia la eliminación pertinente de los diferentes obstáculos y costos innecesarios que se generan de manera potencial para la sociedad, que se encuentra derivado del inadecuado funcionamiento de la administración pública con la finalidad de que se impulse un estado eficiente y reflexivo; las dimensiones fueron externa, interna, relacional, promocional.

**Indicadores:** Interacciones, canales de información, mejora de procesos, transparencia, accesibilidades.

**Escala:** Ordinal.

### **Variable 2: Productividad laboral**

Según, Robbins & Judge (2014) la productividad engloba una serie de actividades con el objetivo principal de que se permita alcanzar con los diferentes objetivos individuales o institucionales dentro de su entorno de trabajo, asimismo, este concepto se encuentra relacionado de manera directa con un indicador de eficiencia que facilita la medición de los desempeños de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades.

**Definición operacional:** la productividad laboral se encuentra relacionada al rendimiento de procedimientos por la cual los funcionarios o servidores públicos realizan actividades con la ayuda de herramientas para lograr las metas de la organización y se encuentra medida por: los factores internos y factores externos.

**Indicadores:** Uso de recursos, logro de resultados, cumplimiento de actividades, objetivos logrados, tiempo logrado.

**Escala:** Ordinal.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.1.1. Población:**

Conforme lo indica Arias et al. (2021) menciona a la población como la agrupación de personas que conforman o son considerados parte de un fenómeno de investigación.

#### **Población censal**

Por otro lado, se considerará a una población censal, la cual es definida por Hernández y Mendoza (2018) como un conjunto que engloba a todos los participantes, ya sean cosas, plantas, etc., de un determinado universo.

#### **Población muestral**

Dentro de la población muestral se encuentran los participantes que forman parte de la población en su totalidad; ante lo expuesto la población considerada serán 42 servidores.

**Criterios de inclusión:** servidores públicos que tengan disponibilidad de participar en el estudio, trabajadores tipo cas y nombrados.

**Criterios de exclusión:** Practicantes, locadores.

**3.3.2 Muestra:** No se consideraron fórmulas muestrales.

**3.3.3 Muestreo:** no probabilístico por conveniencia, debido a que no se aplicaron formulas poblacionales.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** En la investigación presente se considerará a la técnica según Cisneros et al. (2022) es el mecanismo que se empleará para poder obtener datos a fin de conocer oportunamente la situación actual de una investigación determinada; la técnica del presente estudio fue la encuesta, la cual permitió recoger información relevante, siendo muy oportuno para resolver a los diferentes objetivos propuestos.

**Instrumentos:** Se empleará el instrumento del cuestionario según Cisneros et al. (2022) es un documento formal que se encuentra conformado por diferentes indicadores o preguntas alineadas a los propósitos de la investigación y que servirán para almacenar datos para luego ser procesados.

#### **Validez**

Según, Aceituno et al. (2020) menciona que la validez está asociada con el nivel que ayuda a la determinación de que un mecanismo pueda realizar la medición de manera coherente de una variable de estudio, destacando la persistencia, coherencia, claridad y cohesión de la misma. Así pues, la validez se brindó mediante la aprobación de expertos sobre los cuestionarios analizados considerando cada dimensión e indicador y su respectiva coherencia (anexo 8).

#### **Confiabilidad**

La confianza de los instrumentos se encuentra enmarcados por coeficientes que permiten validar su consistencia y viabilidad para su correcta aplicación, existen diferentes tipos dependiendo de las escalas y tipos de investigación, cabe señalar que en el estudio presente se consideró la fiabilidad (Anexo 7) por alfa de Cronbach .958 en simplificación administrativa y productividad laboral .930 cerciorándose la fiabilidad según Argibay (2006).

### **3.5 Procedimiento de recolección de datos**

Según Aceituno et al. (2020) señalan que son fundamentales para la correcta puesta en marcha del estudio y recopilación de información; iniciándose con el diseño de los instrumentos (cuestionarios), seguidamente del permiso a la

institución para aplicar los instrumentos, después se recolecto y proceso la data para mostrarla en información en tablas que respondan a cada objetivo.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se hizo uso de un método descriptivo para recopilar información sobre la realidad actual de la simplificación administrativa y productividad, lo cual permite organizar y estructurar cada actividad para el logro del objetivo. A la vez se considerará el método inferencial para demostrar las correlaciones respectivas entre variables y dimensiones, a fin de comprobar la hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideró lo mencionado por la Universidad César Vallejo (2021):

Aspecto de beneficencia, mediante la aplicación de este aspecto se tomaron acciones para responder y brindar un beneficio a la sociedad, sobre todo para los que conforman la investigación.

Aspecto ético no maleficencia, mediante la aplicación de este aspecto la investigadora se comprometió a no afectar de ninguna forma cada participante que brinda su punto de vista.

Aspecto de justicia, se desarrolló al momento que se aplicaron los instrumentos y se brindó la seguridad suficiente para respuestas correctas, por ello, hace mención a la aprobación pertinente de cada uno de los integrantes del estudio por medio de un consentimiento adecuado e informado.

#### IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Objetivo específico sobre el nivel de simplificación administrativa en una entidad municipal de Santa Cruz

**Tabla 1**

*Análisis de la simplificación administrativa*

---

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Deficiente	13	31,0
Regular	25	59,5
Eficiente	4	9,5
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

---

*Nota.* La tabla demostró la realidad actual considerando los baremos de deficiente, regular y eficiente de la simplificación administrativa, en una entidad municipal

Mediante la tabla1 se identificó que el nivel de eficacia de la simplificación administrativa en la entidad municipal, donde, el 31% señalaron niveles deficientes y el 59.5% niveles regulares, por último, solo el 9.5% señalan niveles altos. Los resultados recatados evidenciaron que existen problemas asociados a los procesos de simplificación, incorporación de TICs, atención al ciudadano y problemas en el fortalecimiento de los procesos organizacionales.

Objetivo específico sobre el nivel de productividad laboral en una entidad municipal de Santa Cruz

**Tabla 2**

*Evaluación de la productividad laboral*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Bajo	10	23,8
Regular	24	57,1
Alto	8	19,0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla demostró la realidad actual considerando los baremos de bajo, regular y alto, de la productividad laboral en una entidad municipal. Mediante la figura 3 se identificó que el nivel de productividad laboral en la entidad municipal, donde, el 57.1% señalaron niveles regulares y el 23.8% niveles bajos, por último, el 19.5% señalan nivel alto. Se pudo identificar que existe un nivel relativamente bien, sin embargo, aún persisten problemas que no permiten lograr una eficiencia y eficacia plena lo que no permite que se obtenga efectividad en los procesos y productividad en general.

#### Resultados inferenciales

Se inició con el análisis de la prueba de normalidad como se presenta a continuación:

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación adm.	,185	42	,001	,928	42	,012
Productividad lab.	,131	42	,068	,958	42	,013

*Nota.* Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla de Prueba de Normalidad, indicó que las variables usando a Shapiro-Wilk la sig. fue 0.012 y 0.013 siendo menor al error (0.05) entonces se refuta la hipótesis nula. La información que se analizó datos analizados no sigue una distribución Normal, por lo tanto, la prueba inferencial a utilizar será de Rho de Spearman.

Hipótesis:

H1: Existe relación entre la simplificación administrativa y productividad laboral en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz.

**Tabla 4**

*Análisis de correlación por Rho de Spearman entre variables*

Correlaciones			Simplificación administrativa	Productividad laboral
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,757	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Según la tabla de correlaciones se ha demostrado que existe relación significativa (.000) y esto es menor a (0.05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna: si existe relación significativa entre simplificación administrativa y productividad laboral con un coeficiente de 0.757 (correlación positiva moderada).

**Tabla 5**

*Análisis de relación entre las dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral*

			Productividad laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Procesos de simplificación	Bajo	Recuento	10	10	0	20
		%	23,8%	23,8%	0,0%	47,6%
	Medio	Recuento	0	14	2	16
		%	0,0%	33,3%	4,8%	38,1%
	Alto	Recuento	0	0	6	6
		%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
Total	Recuento	10	24	8	42	
	%	23,8%	57,1%	19,0%	100,0%	
Incorporación de TICS	Bajo	Recuento	9	10	0	19
		%	21,4%	23,8%	0,0%	45,2%
	Medio	Recuento	1	12	0	13
		%	2,4%	28,6%	0,0%	31,0%

		Alto	Recuento	0	2	8	10
			%	0,0%	4,8%	19,0%	23,8%
Total			Recuento	10	24	8	42
			%	23,8%	57,1%	19,0%	100,0%
Modelo de atención al ciudadano	Bajo		Recuento	10	10	0	20
			%	23,8%	23,8%	0,0%	47,6%
	Medio		Recuento	0	13	2	15
			%	0,0%	31,0%	4,8%	35,7%
	Alto		Recuento	0	1	6	7
			%	0,0%	2,4%	14,3%	16,7%
Total			Recuento	10	24	8	42
			%	23,8%	57,1%	19,0%	100,0%
Fortalecimiento de los procesos de simplificación	Bajo		Recuento	9	9	0	18
			%	21,4%	21,4%	0,0%	42,9%
	Medio		Recuento	1	15	1	17
			%	2,4%	35,7%	2,4%	40,5%
	Alto		Recuento	0	0	7	7
			%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total			Recuento	10	24	8	42
			%	23,8%	57,1%	19,0%	100,0%

*Nota.* Datos analizados por SPSS de los cuestionarios de simplificación administrativa y productividad

Conforme a la tabla cruzada 5 se demostró que los procesos de simplificación tuvieron niveles bajos con un 23% y el 33% señalaron niveles medios, asimismo, los sistemas de compra y abastecimiento manifestaron niveles bajos con un 21% y el 28% indicaron niveles medios, por otro lado, los sistemas de inventarios indicaron niveles bajos con un 23% seguido de un 31% indicaron niveles medios, mientras que, los sistemas de distribución y almacén manifestaron niveles bajos con un 21% mientras que el 35% indicaron niveles medios del proceso. Por lo tanto, se logra afirmar que existen niveles medios o regulares entre las dimensiones de la simplificación administrativa con la productividad laboral.

**Tabla 6**

*Análisis de correlación por Rho de Spearman entre dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral*

		<b>Productividad laboral</b>	
Rho de Spearman	Procesos de simplificación	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42
	Incorporación de Tics	Coeficiente de correlación	,696**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42
	Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,737**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42
	Fortalecimiento de procesos	Coeficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

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

Según la tabla de Correlaciones se ha demostrado que existe relación entre las dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral con una significativa (.000) y esto es menor a (0.05) entonces se rechaza las hipótesis nulas específicas y se acepta las alternas específicas: si existe relación significativa entre las dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral con un coeficiente de 0.739 (factores internos); 0.696 (incorporación de tics); 0.373 (atención al ciudadano); 0.736 (fortalecimiento de procesos), siendo correlaciones positivas moderadas. Es decir, mejorando los las dimensiones que engloban a la simplificación administrativa se maximizará la productividad laboral.

## V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo sobre la relación entre la simplificación administrativa y productividad laboral en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz, se encontró que existe relación significativa (.000) y esto es menor a (0.05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna: si existe relación significativa entre simplificación administrativa y productividad laboral con un coeficiente de 0.757 (correlación positiva moderada). Es decir, mejorando los procesos para la simplificación administrativa se maximizará la productividad laboral.

Lo mencionado está acorde a lo señalado por medio de la teoría de la organización, ya que según Rivas (2009) menciona que las estructuras institucionales ya sean públicas o privadas se conciben como herramientas que permiten el logro de los objetivos y metas, considerando procesos y procedimientos eficientes por medio del correcto rendimiento que tiene el colaborador; a la vez, se precisa que las instituciones son tomadas como una organización que están interrelacionadas para ayudar a analizar que el desempeño global de la entidad dependa tanto de la eficacia y la interrelación de ambas.

Ante lo manifestado se encontró una concordancia con el estudio de Fernández (2023) debido a que el autor investigó sobre la simplificación administrativa y como se asocia con la administración de una institución pública, el cual pudo precisar que existe asociación significativa entre las variables de estudio, debido a que se presentó un coeficiente Rho de Spearman del 0.660. A la vez se concordó con el estudio de Herrera & Quispe (2022) quienes estudiaron sobre la simplificación administrativa y calidad laboral en una organización pública, pudiendo encontrar que existe relación significativa entre las variables de estudio debido a un coeficiente Rho Spearman del 0.853.

Asimismo, se relaciona con lo mencionado por Dávila et al. (2022) el cual menciona que se encuentra encaminado hacia la eliminación pertinente de los diferentes obstáculos y costos innecesarios que se generan de manera potencial para la sociedad, que se encuentra derivado del inadecuado funcionamiento de la administración pública con la finalidad de que se impulse un estado eficiente y

reflexivo, que facilite la evaluación del impacto de sus decisiones en la ciudadanía; por lo tanto, es considerado como el conglomerado de principios que desarrollan la regulación de la dirección administrativa para el adecuado trato con el funcionario, principios que direccionan hacia un estado eficiente y transparente, como también la eliminación de las exigencias y formalidades que no generen beneficio para la sociedad.

Se coincide también con lo mencionado por Valentin (2018) el cual manifiesta que la simplificación administrativa se direcciona hacia la eliminación gradual de los diferentes obstáculos y costos que son innecesarios para el beneficio de una sociedad en particular, que se encuentran derivadas en relación al inadecuado funcionamiento de la jurisprudencia estatal. En relación a, Villegas & Cairampoma (2021) la simplificación administrativa se encuentra fundamentada en el conjunto de principios que permiten la regulación significativa de la organización relacionado a la administración para el trato adecuado con el administrado, asimismo, se considera como principal objetivo de la simplificación administrativa a que los procedimientos deben tener costos razonables y que no se impongan trabas innecesarias.

Se acepta la posición de Fontalvo et al. (2018) mencionando que se encuentra orientado de manera directa hacia la eliminación de los diversos obstáculos y costos innecesarios que se generan potencialmente para la sociedad, derivados de un funcionamiento ineficaz de la administración pública, con el principal objetivo que se logre impulsar hacia un eficiente y reflexivo, que permite facilitar el proceso evaluativo de los impactos en relación a las decisiones en la ciudadanía.

De acuerdo al objetivo específico sobre el análisis de la simplificación administrativa en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz, se encontró que el nivel de eficacia de la simplificación administrativa en la entidad municipal, donde, el 31% señalaron niveles deficientes y el 59.5% niveles regulares, por último, solo el 9.5% señalan niveles altos.

Ante lo manifestado se encontró una concordancia con el estudio de Silva & Delgado (2020) los cuales tuvieron como propósito analizar la simplificación

administrativa en entidades públicas encontrando que más del 60% mencionan que la simplificación administrativa se encuentra basada en la optimización de tiempos, señalándose que para un 30% de encuestados mencionan la necesidad de contar con TIC a fin de mejorar todos los procesos productivos; asimismo, se concordó con Fernández (2023) el cual analizó la simplificación administrativa percibiendo que el 23% de los funcionarios indicaron niveles bajos en relación a la simplificación de los procedimientos administrativos, asimismo, el 35% de los encuestados indicaron niveles deficientes en relación a la gestión administrativa. Por último, se concordó con Mosqueira & Ruiz (2021) quienes tuvieron como propósito analizar la efectividad de las medidas de la simplificación administrativa en una institución estatal encontrando que el 61% de los procedimientos se encuentran en niveles deficientes de simplificación administrativa.

Se coincide con lo señalado por Flores & Núñez (2021) el cual afirma que la simplificación administrativa desarrolla una función importante dentro de las atenciones de los servicios a las personas, no solo ayudando a la eliminación de los procedimientos innecesarios, sino que también facilita generar respuestas oportunas para las diferentes necesidades que tienen los ciudadanos.

Conforme al objetivo específico sobre la evaluación de la productividad laboral de los servidores y funcionarios en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz, se encontró que el nivel de productividad laboral en la entidad municipal, donde, el 57.1% señalaron niveles regulares y el 23.8% niveles bajos, por último, el 19.5% señalan nivel alto.

Se concordó con el estudio de Jaramillo (2022) el cual investigó sobre la productividad laboral en un municipio local, encontrando por resultados que, el 35% de los encuestados se encuentran medianamente de acuerdo con el indicador de eficacia, asimismo, el 31% indicaron niveles regulares de eficiencia operativa, afirmando que, la correcta distribución de recursos y herramientas en el personal municipal contribuirá a mejorar el servicio a la ciudadanía. Como también se concuerda con Carbajal (2022) el cual tuvo como objetivo conocer los niveles de desempeño laboral de un municipio local, encontrando que el 79% de los funcionarios manifestaron niveles regulares en relación a la dimensión

procedimientos administrativos, asimismo, el 45% de los encuestados manifestaron niveles medios en relación a al desempeño laboral.

A la vez, los resultados encontrados se asocian con lo descrito por Jaimes et al. (2018) se encuentra relacionado a las correspondencias que se relacionan entre la producción alcanzada y la cantidad de trabajo en donde un trabajador estatal haya aportado de manera significativa a procesos particulares a través de un determinado tiempo correspondiente.

Ante lo mencionado, se puede deducir que que este proceso se logra calcular a través de la asociación entre las cantidades producidas y las cantidades de colaboradores que desarrollan sus funciones en los procedimientos administrativos. Por su parte, Ramírez et al. (2021) señala a la productividad laboral como la mejora continua de los alcances colectivos de los funcionarios públicos dentro de una entidad en particular, asimismo, indican que es la consecuencia de la eficiencia mediante el cual se logra desarrollar la administración adecuada del recurso humano en su plenitud y en donde se permita la medición óptima con el objetivo de orientar los esfuerzos para el alcance de los objetivos individuales como institucionales.

Respecto al objetivo sobre la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la productividad laboral, se conoció que existe relación entre las dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral con una significativa (.000) y esto es menor a (0.05) entonces se rechaza las hipótesis nulas específicas y se acepta las alternas específicas: si existe relación significativa entre las dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral con un coeficiente de 0.739 (factores internos); 0.696 (incorporación de tics); 0.373 (atención al ciudadano); 0.736 (fortalecimiento de procesos), siendo correlaciones positivas moderadas. Es decir, mejorando los las dimensiones que engloban a la simplificación administrativa se maximizará la productividad laboral.

Se concordó con el estudio de Calagua (2018) teniendo por finalidad encontrar la asociación entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios de los trabajadores de una institución estatal, confirmándose la asociación significativa de las variables por medio de un coeficiente Rho Spearman del 0.725;

por último, se concuerda con Carbajal (2022) en donde estableció la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral encontrando existencia de una correlación positiva entre las variables de estudio, a través de un coeficiente de Rho Spearman del 0.454.

Lo señalado se encuentra relacionado a la teoría descrita por McGregor denominada como X-Y señalándose que, en la Teoría X, los encargados de la administración desarrollan aptitudes de índole autoritario. Este modelo sigue una orientación que direcciona todas las secuencias correspondientes de la producción misma. Describe la forma en como deber desenvolverse las labores correspondientes, determina los tiempos pertinentes para el alcance de las metas y todo el trabajo es desarrollado bajo entornos amenazantes y de mucha tensión. Los trabajadores realizar sobre esfuerzos con la intención de que puedan evitar los castigos impuestos por los encargados. El autoritarismo es considerado como el fundamento principal de este tipo de dirección. Por otra parte, por medio de la teoría Y, los encargados administrativos tienen el pensamiento que sus empleados consideran las labores como fuente principal de motivación y satisfacción. Es por esto que, no se presentan conflictos en relación al alcance de las diferentes metas organizativas y tampoco se presentan continuos desgastes en relación al cumplimiento de las metas y plazos, debido a que las labores son desenvueltas desde la percepción del placer y la satisfacción de los empleados. Por lo tanto, por medio de la Teoría X se podrá realizar el mejoramiento de la productividad laboral a través de la presión de los jefes, mientras que en la Teoría Y, los directivos de la organización tienen en pensamiento que los trabajadores trabajan conforme a las necesidades de la organización, siendo muchas veces proactivos.

Limitaciones existió limitación en la medida en que tuvo acceso de manera homogénea en la aplicación de los del cuestionario o instrumento de la investigación previa autorización para la aplicación del instrumento la entidad se encontraba pasando por una crisis social debido a que la población se encontraba realizando una protesta en el frontis de la entidad motivo por el cual habían impedido que los servidores y trabajadores puedan entrar a los a realizar! sus labores teniendo que suspender la aplicación de dichos cuestionarios y programar el viaje para otra fecha próxima.

En el acceso o llegada al distrito puesto que en el camino por las constantes lluvias que había ocurrido y el tiempo se tuvo 2 horas de espera para llegar a la entidad teniendo que aplicar el cuestionario por horas de la tarde solo a algunos servidores, porque ya estaban saliendo de laborar.

La limitación de distancia, debido a que la entidad tiene sus oficinas funcionando en dos centros poblados, donde se encuentran 3 de sus servidores, sin embargo, gracias a una reunión programada por la entidad, se aprovechó la oportunidad para la aplicación de todos los servidores.

Las implicancias en la investigación realizada se han podido realizar en virtud a implicancias desde un ámbito teórico puesto que se ha logrado analizar la problemática desde distintos enfoques y fenómenos que se encuentran asociados a las variables de estudio. Logrando desarrollar las variables de simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Santa Cruz y la productividad laboral que tienen los trabajadores para el logro de objetivos dentro de un tiempo determinado las funciones que realizan y Los criterios de organización.

Desde el criterio práctico las implicancias se han desarrollado permitiendo que se pueda realizar los cuestionarios de simplificación administrativa entre los trabajadores y servidores de la entidad a efectos de poder llegar a las conclusiones planteadas en la presente investigación con la finalidad de que exista una mejor simplificación administrativa Y de esa manera un mejor desempeño laboral de los trabajadores que laboran en la entidad.

Así mismo la investigación tiene implicancia no solamente para la una municipalidad distrital de Santa Cruz sino también para otras entidades de las cuales necesita implementar y simplificar sus funciones administrativas para poder obtener un mayor desempeño laboral de sus trabajadores y pueda lograr el objetivo común de servir a la sociedad.

## VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de eficacia de la simplificación administrativa en la entidad municipal fue deficiente con 31%, mientras que el 59.5% señalaron que se desarrolla de manera regular o en proceso de mejora, lo que quiere decir que existen algunas deficiencias que abarcan a los procesos de simplificación, incorporación de Tics, atención al ciudadano y proceso de simplificación.

2. El nivel de productividad laboral en la entidad municipal, se encuentra en proceso de mejora con 57.1% mientras que el 23.8% señalaron niveles bajos, por último, el 19.5% señalan nivel alto., lo que quiere decir que existen algunas deficiencias en los servidores públicos que no permitan que los procesos se realicen con eficiencia, eficacia ni efectividad.

3. Existe relación entre las dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral con una significativa (.000) y esto es menor a (0.05) entonces se rechaza las hipótesis nulas específicas y se acepta las alternas específicas: si existe relación significativa entre las dimensiones de simplificación administrativa y productividad laboral con un coeficiente de 0.739 (factores internos); 0.696 (incorporación de tics); 0.373 (atención al ciudadano); 0.736 (fortalecimiento de procesos), siendo correlaciones positivas moderadas.

4. Existe relación significativa entre simplificación administrativa y productividad laboral, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna, con un coeficiente de 0.757 (correlación positiva moderada).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al alcalde de la entidad, poder priorizar la simplificación administrativa a través del ejercicio de un buen liderazgo señalando responsabilidades funcionales a todo su personal de confianza, así como a los servidores públicos a efectos que los mismos puedan eliminar los trámites burocráticos Y de esa manera tener una mayor efectividad en sus labores generando la aceptación de la sociedad y reconocimiento de los servidores.
2. Teniendo en cuenta la responsabilidad funcional se recomienda al área de administración y secretaría general que realice constantes reuniones a efectos de capacitar y recomendar la eliminación de los procedimientos administrativos burocráticos que retardan un buen desempeño laboral y generan el descontento de la sociedad.
3. A los trabajadores funcionarios servidores de manera general que apliquen las distintas teorías que tienen como finalidad analizar el desempeño laboral y la simplificación administrativa debido a que su aplicación en el trabajo logrará mayores resultados propios y para la entidad. Así mismo que se simplifique administrativamente los procesos que no requieren de mucha intervención administrativa y el área a cargo de respuesta oportuna ante los documentos presentados por los administrados.
4. A los futuros estudios sobre simplificación administrativa y productividad laboral considerar los datos inferenciales expuestos en la tesis presente para poder formular estudios propositivos con alternativas que solucionen el problema identificado considerando la normativa vigente.

## REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (Primera ed.). Lima: Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-00783.  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf)
- Argibay, J. (2006). Técnicas psicométricas- Cuestiones de validez y confiabilidad. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 1(8), 15-33.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630247002.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de Investigación*. Lima: Enfoques Consulting EIRL.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Bakas, D., Kostis, P., & Petrakis, P. (2020). Culture and labour productivity: An empirical investigation. *Economic Modelling*, 233-243.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264999318318297>
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua\\_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carbajal, J. (2022). *Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92908/Carbajal\\_VJD-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92908/Carbajal_VJD-SD.pdf?sequence=1)

- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (3 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 165-1185.  
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Congreso de la República. (2011). *Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa*. Lima.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/\\$FILE/decreto\\_supremo\\_007\\_pcm.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/$FILE/decreto_supremo_007_pcm.pdf)
- Cucat, Y., Heredia, F., & Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo Joven Pablo II en el Distrito de Chiclayo. *Universidad y Sociedad*, 1-10.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-153.pdf>
- Dávila, R., Aguero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 1-8.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000200402](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402)
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 1-10.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2661-67422020000200011](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011)

- Drouvelis, M., & Paiardini, P. (2022). Feedback quality and performance in organisations. *The Leadership Quarterly*, 1-10.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1048984321000394>
- E, T. (2022). *La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales*. Guatemala: Centro de Estudios Transdisciplinarios.  
doi:<https://www.redalyc.org/journal/6219/621972234002/html/>
- Felício, T., Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2021). Adoption of management control systems and performance in public sector organizations. *Journal of Business Research*, 593-602.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296320307426>
- Fernández, J. (2023). *Relación entre simplificación y gestión administrativa en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12514/4J.0003.CP.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *ResearchGate*, 140-164.  
[https://www.researchgate.net/publication/355785525\\_Gestion\\_por\\_procesos\\_en\\_el\\_marco\\_de\\_la\\_Modernizacion\\_de\\_la\\_Gestion\\_Publica\\_en\\_el\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/355785525_Gestion_por_procesos_en_el_marco_de_la_Modernizacion_de_la_Gestion_Publica_en_el_Peru)
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 1-12.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047)

- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: Escuela de Economía, Administración y Negocios. [https://www.researchgate.net/publication/346362692\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Conceptos\\_herramientas\\_y\\_ejercicios\\_practicos\\_en\\_las\\_ciencias\\_administrativas\\_y\\_contables](https://www.researchgate.net/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables)
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 165-176. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Gutiérrez, J., Amado, J., Palomino, M., & Arias, J. (2023). Resiliencia: Un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial. *Episteme Koinonía. Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 1-15. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2665-02822022000200124](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-02822022000200124)
- Helfmann, C., & Gómez, R. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Derecho y Tecnología*, 1-10. <https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/63711>
- Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and. *Perspectivas*, 21(42), 123-160. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf)
- Herrera, H., & Quispe, D. (2022). *La simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la*

*Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021.* Lambayeque: Universidad

Pedro

Ruiz

Gallo.

[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10147/Herrera\\_Collantes\\_Hoiver\\_liv%C3%A1n\\_y\\_Quispe\\_De\\_La\\_Cruz\\_Diana\\_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10147/Herrera_Collantes_Hoiver_liv%C3%A1n_y_Quispe_De_La_Cruz_Diana_Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 1-12.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500175](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500175)

Jaramillo, M. (2022). *La gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del gad municipal de riobamba*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10197/1/Jaramillo%20Pes%20antes%20M.%282022%29%20La%20Gesti%20Administrativa%20y%20la%20productividad%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20y%20empleados%20de%20la%20direcci%20general%20de%20mo>

Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E., & Escalona, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 1-12.

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-28592019000200095](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592019000200095)

- López, J., Uribe, J., & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 1-30.  
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638168190005/638168190005.pdf>
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencias sociales*, 13(1), 95-107.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>
- Magnus, C. (2018). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*, 138-157.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047272717302013>
- Manene, L. (2013). Eficiencia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo. *Actualidad empresa*. <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Mateo, M. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción de los servidores públicos municipales de un distrito de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Moreno, M., Moreira, E., & Merchán, J. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las ciencias*, 8(3), 20-44.  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3006>
- Mosqueira, A., & Ruiz, L. (2021). *Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03*. Lima. 2018. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.  
[https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1266/Mosqueira\\_Ruiz\\_tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1266/Mosqueira_Ruiz_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mostafa, R. (2022). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Emerald Insight*, 1-19. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHASS-05-2020-0069/full/pdf?title=administrative-simplification-strategy-with-reference-to-the-egyptian-case>
- Naranjo, M. (2021). La implementación de sistemas de información para un correcto y eficaz trámite de peticiones y tutelas en las entidades públicas. *Revista CES Derecho*, 1-12. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-77192021000100018](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192021000100018)
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 1-15. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003)
- Pont, J. (2020). Pandemia de COVID-19 y Estado: ¿Hacia una nueva configuración administración - Estado? *Cadernos EBAPE.BR*, 1-12. <https://www.scielo.br/j/cebape/a/VkdM9rXbSKhthLHr97KSCGm/?format=pdf&lang=es>
- Potesil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary. *MDPI*, 1-12. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/1/9>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *ESPACIOS*, 1-19. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>

- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 1-12.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-63882022000200189](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189)
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender*, 1-12.  
<https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/166>
- Ramírez, O., Patiño, J., Patiño, M., & Cuéllar, M. (2021). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 1-8.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-55462020000301305](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-55462020000301305)
- Ramírez, O., Patiño, J., Patiño, M., & Cuéllar, M. (2021). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 1-10.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.  
[https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento\\_Organizacional\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Timothy\\_A\\_Judge](https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge)

- Salas, C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 1-12.  
<https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/rcsi/article/view/266/454>
- Segura, J. (2022). GERENCIA SOCIAL Y CAMBIO INSTITUCIONAL. DINÁMICAS Y TENSIONES A PARTIR DEL BIG DATA. *Tendencias*, 1-10.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-86932023000100279](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932023000100279)
- Silva, E., & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina*, 4(2), 189-201.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.197](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197)
- Thanaporn, T. (2022). Challenges of Administrative Simplification for Businesses and Citizens and Transition to One-stop e-Government Services. *Thai Journal of Public Administration*, 1-12. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pajournal/article/view/257667>
- Ulloa, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Gad. Municipal del cantón Echeandía, Provincia de Bolívar*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7002/PI-UTB-FAFI-ING.COM-000001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad César Vallejo. (2021). *CÓDIGO DE ÉTICA RCUN N° 0340-2021-UCV*. Perú. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Valentin, L. (2018). La racionalidad y contexto político-institucional en la ideación de las políticas públicas. *Estudios políticos (México)*, 1-10.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16162018000300177](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162018000300177)

Villegas, P., & Cairampoma, A. (2021). La responsabilidad social universitaria desde el derecho administrativo. *Derecho PUCP*, 1-28.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/derecho/n87/0251-3420-derecho-87-523.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Simplificación administrativa	La simplificación administrativa desarrolla una función importante dentro de las atenciones de los servicios a las personas, no solo ayudando a la eliminación de los procedimientos innecesarios, sino que también facilita generar respuestas oportunas para las diferentes necesidades que tienen los ciudadanos (Congreso de la República, 2011).	La simplificación administrativa se refiere hacia la eliminación de todos aquellos procedimientos administrativos que son innecesarios que se encuentran derivados de un funcionamiento ineficaz de la administración pública; las dimensiones que la miden son: externa, interna, relacional, promocional.	Procesos de simplificación	Procedimientos y servicios Administrativos priorizados. Procedimientos optimizados y estandarizados.	<b>Ordinal</b>  Tipo Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre
			Incorporación de las tecnologías de información	Procedimientos innecesarios eliminados	
			Modelo de atención al ciudadano	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. Procedimientos y servicios que hacen	
				Plan de diseño e implementación del Modelo de atención al ciudadano. Implementación del centro de atención MAC.	

---

Fortalecimiento del proceso de simplificación	Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de atención MAC.	5=Siempre Básico [20 - 46]
	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.	Intermedio [47 - 74]
	Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	Avanzado [75 - 100]

---

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Productividad laboral	Según, Robbins & Judge (2014) la productividad laboral se asocia al conglomerado de procedimientos que desarrolla un trabajador para el alcance de los objetivos, y que mediante de su durabilidad en el tiempo, calidad de sus funciones, sistemas de trabajo, políticas y culturales son esenciales para el sostenimiento de la organización.	La productividad laboral es la cantidad de actividades que desarrolla un funcionario mediante el cual son prioritarios para el cumplimiento de las metas institucionales y se encuentra medida por: los factores internos y factores externos.	Eficiencia	Uso adecuado de los recursos	
				Logro de resultados en menor tiempo	Tipo Likert 1=Nunca
				Responsabilidad en las funciones	2=Casi nunca 3=A veces
				Priorización del tiempo	4=Casi siempre 5=Siempre
			Eficacia	Cumplimiento de actividades	<b>Rango:</b> Bajo 17-39
				Objetivos alcanzados	En proceso 40- 62 Logrado 63– 85

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados participantes esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente cuestionario es solo para marcar las opciones del 1 al 5 (siendo 1 puntaje más bajo y 5 el más alto). Solicito su colaboración en el llenado del instrumento, será anónimo y solo para uso académico. No hay respuestas correctas o erróneas. Lea Ud. con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x” en una opción:

PUNTUACIÓN	Descripción	Signos
5	Total, de acuerdo	TA
4	De acuerdo	DA
3	Indiferente	I
2	En desacuerdo	D
1	Total, en desacuerdo	TD

ÍTEM	DIMENSIONES	TD	D	I	DA	TA
<b>Dimensión: Procesos de simplificación</b>						
1.	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos					
2	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					
3	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					
4	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
5	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional					
6	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación					
<b>Dimensión de incorporación de tics</b>						
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					

08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet					
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					
<b>Dimensión de modelo de atención al ciudadano</b>						
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC					
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas					
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina					
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina					
<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>						
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad					
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional					

## Cuestionario sobre productividad laboral

Estimados participantes esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente cuestionario es solo para marcar las opciones del 1 al 5 (siendo 1 puntaje más bajo y 5 el más alto). Solicito su colaboración en el llenado del instrumento, será anónimo y solo para uso académico. No hay respuestas correctas o erróneas. Lea Ud. con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x" en una opción:

PUNTUACIÓN	Descripción	Signos
5	Total, de acuerdo	TA
4	De acuerdo	DA
3	Indiferente	I
2	En desacuerdo	D
1	Total, en desacuerdo	TD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN : Eficiencia</b>						
1	¿Considera Ud. que ha utilizado los equipos de cómputo, únicamente para el desarrollo de la labor encomendada?	x		x		x	
2	¿Considera Ud., que el uso de papel ha reducido en el desarrollo de las actividades?	x		x		x	
3	¿Considera Ud., que se involucran oportunamente en el cumplimiento del objetivo?	x		x		x	
4	¿Considera que las actividades encomendadas lo realiza en el menor tiempo posible?	x		x		x	
5	¿La modalidad de trabajo remoto le permite atender más actividades a comparación de la modalidad presencial?	x		x		x	
6	¿Considera que la modalidad de trabajo remoto incrementa la productividad laboral?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN Efectividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No
7	¿Considera que las actividades encomendadas son adecuadas para el desarrollo bajo la modalidad remota?	x		x		x	
8	¿Considera que el tiempo empleado para el desarrollo de las actividades propuestas por su jefe es adecuado?	x		x		x	
9	¿Realiza las actividades con el debido cuidado que se requiere?	x		x		x	
10	¿Se organiza de la mejor manera para desarrollar las tareas asignadas?	x		x		x	
11	¿Las actividades asignadas lo presenta en el tiempo establecido por su jefe inmediato?	x		x		x	
12	¿La asignación de las actividades labores considera que fue conforme al cargo que ocupa?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN Eficacia</b>	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Considera que el trabajo remoto le permite cumplir con las actividades asignadas?	x		x		x	
14	¿Emplea adecuadamente las horas de trabajo para el desarrollo de las actividades?	x		x		x	
15	¿Las actividades las presenta en el menor tiempo posible a lo asignado por su jefe inmediato?	x		x		x	
16	¿Realiza las actividades conforme lo determina su jefe inmediato?	x		x		x	
17	¿El desarrollo de las actividades lo culmina dentro la jornada laboral de 08 horas?	x		x		x	

## **Anexo 03: Consentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Simplificación administrativa y productividad laboral en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz.

Investigador: León Cachay, Susan Leonor (orcid.org/0000-0001-7343-2670)

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Simplificación administrativa y productividad laboral en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la simplificación administrativa y productividad laboral en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pos grado del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad distrital de Catache.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y productividad laboral en una municipalidad de la provincia de Santa Cruz, año 2023?

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Simplificación administrativa y productividad laboral en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará virtualmente. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

## Anexo 04: Juicios de expertos

### Juicio 1

#### Simplificación administrativa

<b>Dimensión: Procesos de simplificación</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
1. Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	4	4	4	
2. Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
3. Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	4	4	4	
4. Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	4	4	4	
5. Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	4	4	4	
6. Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	4	4	4	
<b>Dimensión de incorporación de tics</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
7. Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	4	4	4	

8. Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	4	4	4	
9. Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	4	4	4	
10. Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	4	4	4	
11. Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	4	4	4	
12. Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	4	4	4	
<b>Dimensión de modelo de atención al ciudadano</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
13. Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	4	4	4	
14. Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	4	4	4	
15. Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	4	4	4	
16. Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	4	4	4	

<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso 17. administrativo inherente a la entidad	4	4	4	
18. El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	4	4	4	
19. El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
20. Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional	4	4	4	

Apellidos y nombres del juez: Dra. ~~Deicy~~ Ruiz Enríquez

Especialidad del validador: Dra. En gestión pública y gobernabilidad



Dra. Delcy Ruiz Enríquez

DNI: 09690194

# Constancia SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUIZ ENRIQUEZ**  
Nombres **DELCY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **09690194**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**  
Fecha de Expedición **12/06/2023**  
Resolución/Acta **0361-2023-UCV**  
Diploma **052-207609**  
Fecha Matrícula **06/04/2020**  
Fecha Egreso **03/02/2023**

Fecha de emisión de la constancia:  
**08 de Diciembre de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001597408



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/12/2023 22:28:11-0500

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

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

## Juicio 2

### Simplificación administrativa

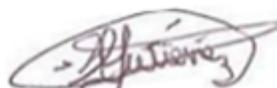
<b>Dimensión: Procesos de simplificación</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
1. Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	4	4	4	
2. Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
3. Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	4	4	4	
4. Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	4	4	4	
5. Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	4	4	4	
6. Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	4	4	4	
<b>Dimensión de incorporación de tics</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
7. Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	4	4	4	

8. Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	4	4	4	
9. Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	4	4	4	
10. Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	4	4	4	
11. Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	4	4	4	
12. Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	4	4	4	
<b>Dimensión de modelo de atención al ciudadano</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
13. Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	4	4	4	
14. Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	4	4	4	
15. Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	4	4	4	
16. Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	4	4	4	

<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso 17. administrativo inherente a la entidad	4	4	4	
18. El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	4	4	4	
19. El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
20. Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional	4	4	4	

Apellidos y nombres del juez: Dr. José Donald Gutierrez Vega

Especialidad del validador: Dr. En gestión pública y gobernabilidad



Firma del Experto Informante

DNI: 17432957

# Constancia SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUTIERREZ VEGA**  
Nombres **JOSE DONALD**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **17432957**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109896**  
Fecha Matrícula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001597409



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/12/2023 22:35:22-0500

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

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

### Juicio 3

#### Simplificación administrativa

<b>Dimensión: Procesos de simplificación</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
1. Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	4	4	4	
2. Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
3. Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	4	4	4	
4. Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	4	4	4	
5. Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	4	4	4	
6. Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	4	4	4	
<b>Dimensión de incorporación de tics</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
7. Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	4	4	4	

8. Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	4	4	4	
9. Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	4	4	4	
10. Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	4	4	4	
11. Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	4	4	4	
12. Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	4	4	4	
<b>Dimensión de modelo de atención al ciudadano</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
13. Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	4	4	4	
14. Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	4	4	4	
15. Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	4	4	4	
16. Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	4	4	4	

<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso 17. administrativo inherente a la entidad	4	4	4	
18. El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	4	4	4	
19. El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
20. Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional	4	4	4	

Apellidos y nombres del juez: Mg. José Daniel León Cachay  
Especialidad del validador: Mg. En gestión pública



JOSÉ DANIEL LEÓN CACHAY  
DNI: 76561456

# Constancia SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LEON CACHAY**  
Nombres **JOSE DANIEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **76561456**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **Maestro en Gestión Pública**  
Fecha de Expedición **10/07/2023**  
Resolución/Acta **0414-2023-UCV**  
Diploma **052-211362**  
Fecha Matrícula **01/04/2019**  
Fecha Egreso **22/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001597412



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 08/12/2023 22:40:44-0500

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

## Anexo 5: Carta de aceptación



CREADO EN  
1950

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACHE  
SANTA CRUZ – CAJAMARCA  
RUC 20185117627

Catache, 21 de Noviembre del 2023

**OFICIO N° 893-2023-MDC/A**

**Sr(s) : DR. JUAN PABLO MURO MORENO**  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POST GRADO- CHICLAYO**

**Presente.-**

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA INVESTIGACIÓN POST GRADO**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Catache – Santa Cruz – Cajamarca y a su vez **AUTORIZAR A LA ALUMNA LEÓN CACHAY SUSAN LEONOR** de la Escuela de Post Grado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, para realizar la investigación denominada Simplificación Administrativa Y Productividad Laboral en una Municipalidad Provincial De Santa Cruz.

Desde ya, le agradezco en nombre del Distrito de Catache, por el enfoque y la presente investigación en beneficio de la entidad edil, a la vez hago propicia la ocasión para testimoniarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACHE  
*Johana Mendoza Cueva*  
ALCALDESA

 Municipalidad distrital de catache gestión 2023 2026  
 Mesadepartesmdc20232026@gmail.com

**www.municatache.gob.pe**

¡Un Gobierno para Todos!

Anexo 6: Base de datos

V1: Simplificación administrativa																								
D1						SUBTOTAL	D2						SUBTOTAL	D3				SUBTOTAL	D4				SUBTOTAL	
P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16		P17	P18	P19	P20		
1	3	3	2	3	3	15	3	3	1	2	3	3	15	3	3	3	1	10	2	3	3	1	9	
2	2	3	1	2	1	11	2	1	2	1	3	1	6	1	3	3	2	9	1	3	1	2	7	
2	3	3	3	2	2	15	3	3	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	
2	4	3	2	4	3	18	4	3	4	4	2	4	14	4	2	2	2	10	4	3	3	4	14	
2	2	3	2	2	3	14	4	2	4	4	4	2	13	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	
5	4	4	3	4	5	25	4	3	3	4	5	3	15	4	3	5	3	15	5	4	3	3	15	
5	3	4	3	4	4	23	3	3	3	3	4	3	13	5	3	5	3	16	4	3	3	4	14	
3	3	4	4	3	4	21	4	5	4	3	5	3	17	3	5	5	4	17	4	3	4	3	14	
3	5	3	5	5	5	26	3	5	5	5	5	5	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	
3	4	5	5	4	3	24	5	4	3	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	3	5	5	16	
1	2	1	2	3	2	11	3	1	1	3	1	1	7	1	3	2	1	7	3	2	2	3	10	
1	1	1	3	1	1	8	2	1	2	3	3	3	6	1	1	1	3	6	2	3	3	2	10	
3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	3	2	2	8	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	
3	4	3	4	3	4	21	2	2	3	2	4	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	
4	3	3	4	3	2	19	3	2	4	4	2	3	11	2	3	2	2	9	2	3	2	4	11	
3	4	5	5	4	3	24	3	3	4	3	5	4	13	4	5	4	4	17	5	5	3	3	16	
5	5	4	5	3	4	26	4	3	3	3	5	3	14	5	4	4	3	16	5	5	4	3	17	
4	5	4	5	4	4	26	3	3	4	5	5	4	14	5	3	5	3	16	3	5	5	3	16	

4	5	4	3	3	3	22	5	3	3	5	3	3	14	4	5	3	5	17	3	4	3	3	13
3	4	4	4	5	5	25	4	4	5	3	3	5	18	4	4	3	4	15	4	5	3	4	16
3	1	3	3	3	1	14	3	1	3	1	1	3	8	1	1	1	3	6	3	1	1	2	7
3	2	1	1	2	3	12	3	2	3	1	1	1	11	1	3	2	1	7	1	3	2	2	8
3	2	3	3	3	2	16	3	3	2	3	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8
4	3	4	3	4	2	20	3	4	3	3	3	2	12	4	3	2	2	11	3	3	4	3	13
2	4	2	3	4	2	17	3	4	3	2	2	2	12	3	3	2	3	11	4	2	3	4	13
3	3	4	4	4	4	22	5	4	5	4	3	4	18	4	3	4	3	14	3	5	5	5	18
3	5	5	3	5	3	24	3	3	4	5	4	4	13	4	3	3	3	13	4	3	4	5	16
4	3	4	3	5	3	22	4	3	4	3	4	5	14	4	5	4	4	17	3	4	3	4	14
4	3	4	3	4	5	23	5	4	3	5	4	3	17	4	3	4	5	16	5	4	4	3	16
3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	3	4	5	14	5	4	4	3	16	5	3	3	4	15
2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	1	1	3	9	1	2	1	3	7	1	2	1	2	6
2	3	2	2	2	1	12	3	2	2	2	2	2	8	2	1	3	2	8	3	2	2	1	8
2	2	3	3	3	3	16	2	2	3	2	2	2	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9
4	4	2	4	4	2	20	4	2	4	3	3	3	12	2	2	2	2	8	4	4	3	4	15
2	4	3	4	2	3	18	2	2	3	3	4	4	10	2	4	3	2	11	3	4	2	4	13
3	5	3	5	5	5	26	3	4	4	5	3	5	16	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14
4	5	5	3	5	4	26	5	4	5	3	4	3	18	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18
4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	5	4	4	14	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18
3	4	3	3	3	3	19	5	4	3	4	5	3	15	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16
5	5	3	3	4	3	23	3	3	5	5	3	4	14	3	5	5	4	17	5	3	4	3	15
3	2	2	3	3	2	15	1	2	1	1	3	1	6	3	1	3	3	10	3	1	2	2	8
1	2	3	2	3	3	14	3	2	1	1	3	3	9	3	1	1	2	7	2	2	1	2	7

V2: Productibilidad laboral

D1						SUBTOTAL	D3						SUBTOTAL	D3					SUBTOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	
3	2	2	2	1	1	11	3	1	2	3	2	2	13	2	2	1	2	1	8
3	3	2	3	2	1	14	2	2	3	1	1	3	12	1	1	1	2	2	7
2	2	3	2	3	2	14	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14
2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	3	14
3	2	4	3	3	3	18	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	3	2	16
4	4	3	2	2	3	18	2	2	3	2	2	3	14	2	4	3	4	4	17
4	4	4	4	2	2	20	4	3	4	4	3	4	22	2	3	4	2	2	13
4	2	2	2	2	2	14	4	3	2	2	3	3	17	2	3	3	2	4	14
4	5	5	3	5	4	26	3	5	3	4	5	3	23	3	5	4	3	3	18
3	3	4	4	3	5	22	5	5	5	5	4	3	27	5	4	3	5	5	22
3	1	1	2	1	1	9	1	1	3	1	1	3	10	1	2	3	1	1	8
1	3	3	1	1	3	12	2	3	1	1	2	2	11	1	3	1	1	1	7
2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	14	3	2	3	3	3	14
2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	2	2	2	3	12
3	4	3	3	4	2	19	4	3	3	4	2	4	20	3	3	4	3	2	15
3	4	4	4	4	4	23	3	2	3	3	4	2	17	2	2	3	2	4	13
4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	4	4	4	22	3	3	4	2	3	15

2	2	2	2	4	2	14	3	4	4	2	4	3	20	2	3	2	4	4	15
4	3	5	5	5	3	25	5	5	5	3	3	3	24	3	5	4	4	5	21
4	5	5	3	5	5	27	4	3	5	5	5	4	26	5	4	5	4	5	23
1	2	3	1	2	1	10	2	2	1	1	1	3	10	1	3	2	3	2	11
1	2	3	3	3	1	13	2	3	2	3	1	3	14	1	2	3	1	1	8
2	3	3	3	2	3	16	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	3	12
2	3	3	2	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	3	2	12
2	2	2	4	2	2	14	2	2	2	2	4	3	15	2	4	2	4	2	14
2	4	2	4	4	2	18	3	4	4	4	3	2	20	4	2	4	3	4	17
4	4	2	4	2	2	18	2	2	2	2	4	2	14	3	2	4	4	3	16
3	3	2	4	2	2	16	3	3	4	2	2	3	17	4	4	2	2	4	16
3	4	4	4	5	5	25	5	4	3	4	3	5	24	5	3	3	3	4	18
5	5	5	4	3	3	25	4	3	4	3	4	3	21	5	3	3	5	3	19
1	2	1	2	2	2	10	3	3	2	1	1	2	12	2	1	3	1	2	9
3	1	3	1	3	1	12	3	3	3	3	3	1	16	2	3	3	3	3	14
2	3	2	3	3	3	16	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	3	2	13
3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13
3	4	2	3	2	4	18	3	4	2	4	3	4	20	2	2	4	4	4	16
2	2	4	2	4	2	16	4	4	4	3	4	2	21	2	2	2	3	2	11
2	2	3	2	3	4	16	2	3	3	2	2	3	15	3	4	3	3	4	17
3	2	2	2	4	2	15	4	2	4	2	2	3	17	2	3	4	4	2	15
3	3	4	3	5	3	21	3	3	5	3	3	5	22	4	4	5	5	3	21
3	5	5	5	3	3	24	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	5	24
3	3	3	3	1	1	14	2	1	1	3	3	2	12	1	3	3	1	2	10
3	3	3	3	1	1	14	2	2	3	3	2	3	15	3	3	2	1	2	11

## Anexo 7: Confiabilidad de instrumentos

### Alfa Simplificación administrativa

#### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

### Alfa Productividad laboral

#### → Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	17

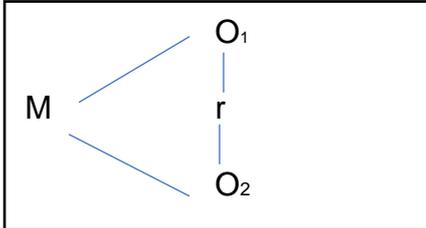
## Anexo 8: Validez por V de Aiken

Variable	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
<b>Simplificación administrativa</b>	1	0.83	0.83	0.83
	2	0.92	0.75	0.92
	3	0.83	0.75	0.83
	4	0.83	0.75	1.00
	5	0.92	0.67	0.92
	6	0.75	0.75	0.92
	7	0.92	0.83	0.83
	8	0.75	0.75	0.83
	9	0.92	0.83	0.83
	10	0.75	0.83	0.83
	11	0.75	1.00	0.83
	12	0.92	0.83	1.00
	13	1.00	0.83	0.92
	14	0.75	0.83	0.83
	15	0.92	0.92	0.92
	16	0.75	0.92	0.92
	17	0.83	0.83	0.83
	18	0.83	0.83	0.92
	19	0.75	0.92	0.92
	20	0.83	0.75	0.92
Total		0.84	0.82	0.89
Variable	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
<b>Productividad laboral</b>	1	0.83	0.92	0.83
	2	0.92	0.92	0.92
	3	0.83	0.83	0.83
	4	0.83	0.83	1.00
	5	0.92	0.67	0.92
	6	0.75	0.92	0.92
	7	0.92	0.92	0.83
	8	0.75	0.83	0.83
	9	0.83	0.83	0.92
	10	0.75	0.92	0.92
	11	0.83	0.92	0.75
	12	0.83	0.83	1.00
	13	0.92	1.00	0.92
	14	0.92	0.92	0.92
	15	0.92	0.92	0.83
	16	1.00	0.83	0.83
	17	0.75	0.92	0.92
Total		0.85	0.88	0.89

## ANEXO 9

**Figura 1**

*Diseño de estudio*



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Simplificación administrativa

O<sub>2</sub> = productividad laboral

r = relación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y productividad laboral en una Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz", cuyo autor es LEON CACHAY SUSAN LEONOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 08 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL <b>DNI:</b> 26697122 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 14- 01-2024 08:21:56

Código documento Trilce: TRI - 0727087