



Universidad César Vallejo

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

Simplificación administrativa para la gestión municipal en un
gobierno local de Cajamarca, 2024

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

AUTOR:

Failoc Chavez, Mario Francisco (orcid.org/0009-0008-0047-1394)

ASESORES:

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

Dr. Clement Garcia, Adolfo Alberto (orcid.org/0009-0004-9983-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL EN UN GOBIERNO LOCAL DE CAJAMARCA, 2024", cuyo autor es FAILOC CHAVEZ MARIO FRANCISCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 31 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 08-08-2024 10:52:55

Código documento Trilce: TRI - 0841119



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FAILOC CHAVEZ MARIO FRANCISCO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL EN UN GOBIERNO LOCAL DE CAJAMARCA, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARIO FRANCISCO FAILOC CHAVEZ DNI: 47182223 ORCID: 0009-0008-0047-1394	Firmado electrónicamente por: MFAILOCC el 31-07- 2024 02:33:35

Código documento Trilce: TRI - 0841120

Dedicatoria

Dedico esta investigación a todos aquellos que persiguen incansablemente el conocimiento y la verdad. Que cada descubrimiento y cada hallazgo sea una semilla que florezca en nuevas ideas y soluciones para un mundo mejor. A nuestros mentores, colegas y seres queridos que nos han apoyado en este camino, su aliento y sabiduría han sido fundamentales en cada paso. Que este trabajo contribuya humildemente al avance del entendimiento y al bienestar de nuestra comunidad.

Mario Failoc

Agradecimiento

A todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de esta investigación. En primer lugar, agradezco sinceramente a [nombre de la institución] por brindarme los recursos y el apoyo necesario para llevar a cabo este estudio. Agradezco también a [nombre del supervisor o tutor] por su orientación experta, paciencia y constante estímulo a lo largo de este proceso.

Mario Failoc

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II.METODOLOGÍA.....	12
III.RESULTADOS.....	14
IV.DISCUSIÓN.....	19
V.CONCLUSIONES	24
VI.RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de implementación de medidas de simplificación administrativa.....	14
Tabla 2: Nivel de procesos administrativos más complejos en la prestación de servicios de una municipalidad en Cajamarca, 2024.	15
Tabla 3: Nivel de las principales barreras tecnológicas que impiden la plena digitalización de los servicios administrativos	16
Tabla 4: Nivel de normativas locales en Cajamarca que presentan mayores niveles de complejidad	17

Resumen

La simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Cajamarca, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, buscó contribuir especialmente al ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas. Al mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y reducir la burocracia, promovió la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la gestión pública. Como objetivo general; Determinar cómo puede la implementación de medidas de simplificación administrativa mejorar la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024. La investigación fue de tipo aplicada empleando un diseño no experimental descriptivo y prospectivo con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 286 colaboradores y obteniendo una muestra de 80 colaboradores. Como instrumento se utilizó el cuestionario. La evaluación del nivel de implementación de medidas de simplificación administrativa, reflejada en la Tabla 1, indica un resultado preocupante, ya que el 51.25% de las evaluaciones se clasifican como deficientes. Este resultado sugiere que la mayoría de las medidas implementadas no están cumpliendo con los estándares esperados. Finalmente es fundamental invertir en programas de capacitación continua para el personal municipal en Cajamarca. Esto incluye no solo formación técnica en nuevas medidas administrativas, sino también en habilidades de gestión del cambio.

Palabras clave: Gestión, simplificación, administrativo, transparencia.

Abstract

The administrative simplification in a district municipality of Cajamarca, aligned with the UN Sustainable Development Goals (SDGs), sought to contribute especially to SDG 16: Peace, justice and solid institutions. By improving the efficiency of administrative processes and reducing bureaucracy, it promoted transparency and accountability within public management. As a general objective; Determine how the implementation of administrative simplification measures can improve municipal management in a local government of Cajamarca, 2024. The research was applied using a descriptive and prospective non-experimental design with a quantitative approach. The population was made up of 286 collaborators and obtaining a sample of 80 collaborators. The questionnaire was used as an instrument. The evaluation of the level of implementation of administrative simplification measures, reflected in Table 1, indicates a worrying result, since 51.25% of the evaluations are classified as deficient. This result suggests that most of the measures implemented are not meeting the expected standards. Finally, it is essential to invest in continuous training programs for municipal personnel in Cajamarca. This includes not only technical training in new administrative measures, but also in change management skills.

Keywords: Management, simplification, administrative, transparency.

I. INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Cajamarca implica hacer más eficientes y menos complicados los trámites y procedimientos, lo cual mejora la gestión administrativa al aumentar la eficiencia operativa, reducir tiempos y costos, y elevar la calidad del servicio al ciudadano, dicho enfoque promueve la transparencia y disminuye la corrupción al hacer los procesos más claros y accesibles, además de facilitar el cumplimiento normativo y legal. Para Pacheco (2023) la modernización y adaptabilidad resultantes permiten integrar tecnologías de la información, lo que no solo optimiza la gestión actual, sino que también prepara a la municipalidad para futuros desafíos, generando un impacto positivo tanto para la administración como para los ciudadanos.

A nivel internacional, la simplificación administrativa enfrenta diversas problemáticas que afectan su implementación y su incidencia en la gestión administrativa. Muchos países, especialmente aquellos en desarrollo, luchan con sistemas burocráticos complejos y obsoletos que resultan en trámites largos, ineficientes y costosos tanto para los ciudadanos como para las empresas (Candia y Guanilo, 2022). Además, la falta de recursos tecnológicos y humanos adecuados dificulta la modernización y digitalización de los procesos administrativos, la implementación de reformas a menudo se ve obstaculizada por la fragmentación institucional y la falta de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno. Como resultado, han experimentado mejoras notables en eficiencia administrativa, transparencia y satisfacción ciudadana estos países sirven como ejemplos brillantes en la batalla en curso contra la burocracia ineficiente (Córdova et al., 2022).

En el contexto peruano, la simplificación administrativa enfrenta desafíos significativos que afectan su implementación efectiva y su impacto en la gestión administrativa. Uno de los principales problemas es la complejidad y la falta de uniformidad en los procedimientos administrativos a nivel estatal, regional y local (Soledispa et al., 2022). La resistencia al cambio dentro de las estructuras gubernamentales, así como la falta de capacidades técnicas y tecnológicas en ciertos niveles administrativos, también obstaculizan los esfuerzos de simplificación. Además, la corrupción y la falta de transparencia en algunos sectores gubernamentales perpetúan la complejidad burocrática y afectan la confianza ciudadana en las instituciones. A pesar de estos desafíos, existen iniciativas de

digitalización y modernización administrativa que buscan mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos, aunque su implementación aún enfrenta obstáculos significativos debido a la resistencia cultural y estructural arraigada en el sistema administrativo peruano.

La simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Cajamarca está contemplada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU con especial atención al ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas. Se suponía que esto se lograría mejorando la eficacia de los procedimientos administrativos, lo que sólo puede lograrse mediante una reducción considerable del sector público; Injertar principios de transparencia y rendición de cuentas de forma regular en la gestión pública. Esto no solo facilitó un acceso más equitativo a los servicios municipales, sino que también fortaleció la capacidad institucional para responder de manera eficaz a las necesidades de los ciudadanos.

Las consecuencias de la complejidad administrativa en una municipalidad distrital de Cajamarca son profundas y abarcan varios aspectos críticos. Primero, la ineficiencia resultante de procesos largos y complicados conlleva retrasos significativos en la entrega de servicios públicos y en la resolución de trámites para los ciudadanos, lo cual afecta negativamente su calidad de vida y genera frustración (Córdova et al., 2022). Además, los altos costos operativos derivados de una burocracia excesiva limitan los recursos disponibles para invertir en infraestructura y programas sociales necesarios para el desarrollo del distrito (Armas, 2022). Esta situación también alimenta la desigualdad de acceso a servicios municipales, ya que los ciudadanos con menos recursos pueden enfrentar mayores barreras para acceder a beneficios públicos debido a la complejidad de los procedimientos (Flores et al. 2022).

Las causas subyacentes de estas consecuencias incluyen la complejidad burocrática arraigada en procesos administrativos obsoletos y poco coordinados entre diferentes niveles de gobierno y entidades locales (Canza et al., 2021). Esta falta de coordinación interinstitucional no solo dificulta la implementación de políticas coherentes y efectivas, sino que también promueve la resistencia al cambio dentro de la administración municipal, donde las prácticas establecidas y la falta de capacitación adecuada limitan la adopción de soluciones más eficientes y transparentes. Además, la presencia de prácticas corruptas en un entorno

burocrático complejo refuerza la opacidad y erosiona la confianza pública en las instituciones locales, perpetuando un ciclo de ineficiencia y desigualdad (Bao et al., 2020). En conjunto, abordar estas causas mediante la simplificación administrativa no solo promovería la eficiencia y la transparencia, sino que también facilitaría un acceso más equitativo a los servicios municipales y fortalecería la capacidad de la municipalidad para impulsar el desarrollo integral y sostenible del distrito de Cajamarca.

Descrito los párrafos anteriores, se formuló el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de la implementación de medidas de simplificación administrativa para mejorar la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024? Apoyado de los siguientes problemas específicos; ¿Cuál es el nivel de procesos administrativos más complejos en la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024? ¿Cuál es el nivel de principales barreras tecnológicas que impiden la plena digitalización de los servicios administrativos en la municipalidad de Cajamarca, 2024? ¿Cuál es el nivel de normativas locales que presentan mayores niveles de complejidad y dificultan la regulación en el cumplimiento de la gestión municipal, 2024?

Ante lo planteado, el estudio buscó justificar desde una perspectiva teórica, utilizando la teoría de la Innovación y el Cambio Organizacional, esenciales para la adaptación y mejora continua en cualquier organización. En términos prácticos, la simplificación administrativa respondió a desafíos específicos enfrentados por las municipalidades, como la complejidad burocrática y la presión financiera. En Cajamarca, esto significó la racionalización de procedimientos administrativos para hacer frente a las demandas crecientes de servicios y recursos limitados. Metodológicamente, la evaluación de la implementación de la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Cajamarca implicó el uso de métodos de investigación adecuados, como estudios de caso, encuestas y análisis cualitativos.

Es por ello que la investigación planteó como objetivo general; Determinar el nivel de la implementación de medidas de simplificación administrativa para mejorar la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024. Y como objetivos específicos; determinar el nivel los procesos administrativos más complejos en la prestación de servicios de una municipalidad en Cajamarca, 2024, determinar el nivel de las principales barreras tecnológicas que impiden la plena digitalización de

los servicios administrativos de una municipalidad en Cajamarca, 2024, determinar el nivel de las normativas locales en Cajamarca que presentan mayores niveles de complejidad en un gobierno local de Cajamarca, 2024. Y validar la propuesta de simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024.

Respecto a los antecedentes del estudio desde el ámbito internacional tenemos a Dávalos et al. (2023) la investigación tuvo como objetivo determinar las competencias laborales. Esto se debía realizar identificando y describiendo aquellos que determinan el perfil profesional del personal administrativo, así como las habilidades, conocimientos y comportamientos necesarios para desempeñar funciones y responsabilidades de manera efectiva y eficiente dentro de una organización. El criterio del diseño se basa en una aproximación descriptiva e interpretativa. Como conclusión, se establece que las competencias pueden diferir dependiendo del nivel de jerarquía, el sector de la organización (pública o privada) y las especificidades del puesto laboral.

Así mismo para Piñeiro (2023) el propósito del estudio fue comprender la percepción de los estudiantes sobre la innovación pedagógica denominada creatividad y emprendimiento en la gestión administrativa. Los hallazgos obtenidos indicaron que se cumplió el objetivo planteado y subrayaron la importancia de mantener el uso de métodos de enseñanza innovadores que faciliten la reflexión, la crítica, el desarrollo de la autonomía, el trabajo en equipo y la participación activa de los estudiantes. Además, se validó que la creatividad, la innovación y el emprendimiento hacen parte de la esencia en el desarrollo del conocimiento, así como el fomento de un liderazgo administrativo efectivo. En conclusión, se observó que la interacción Empleando una metodología de investigación exploratoria y un enfoque cualitativo, el estudio logró con éxito su objetivo previsto. Los hallazgos enfatizaron la importancia de implementar persistentemente métodos de enseñanza inventivos que fomenten el pensamiento crítico, la autosuficiencia, la colaboración y la participación activa de los estudiantes. Además, la investigación demostró la parte esencial de la capacidad creativa y la innovación como habilidad cognitiva más el emprendimiento para introducir estrategias de gestión efectivas. La conclusión final del trabajo de investigación señaló que la cooperación interdisciplinaria, la

comunicación sostenida y la educación conjunta funcionan muy bien en un grupo al aumentar la cercanía y la satisfacción.

De igual manera para Sierra (2023) la investigación tuvo como objetivo examinar el avance de la gestión administrativa en los municipios. Análisis se alinea con la implementación de criterios específicos que forman parte integral de las políticas de desarrollo administrativo en las entidades territoriales. Para llevar a cabo el análisis, se utiliza una metodología que combina diferentes enfoques, recurriendo tanto a encuestas como a mesas de trabajo, además del análisis matricial. Basándose en los resultados, el estudio identifica notables disparidades entre las entidades territoriales en términos de su grado de desarrollo institucional y los diferentes entornos en los que se lleva a cabo la gestión. El logro de un progreso administrativo suficiente para los municipios de sexta categoría en Colombia se ve obstaculizado por varios desafíos. Estos obstáculos incluyen recursos financieros limitados, escasez de personal calificado, ausencia de procedimientos de planificación estratégica, gestión inadecuada de documentos y conocimientos, así como falta de innovación y procesos racionalizados. Estos componentes son cruciales para cumplir los objetivos constitucionales y, al mismo tiempo, abordar las demandas del público en términos de eficiencia, eficacia y prestación de servicios públicos.

También García et al. (2022) se enfocaron en la administrativa con el fin de identificar los obstáculos que enfrentan los coordinadores de posgrado al relacionarse con la división de Computación y Gestión Escolar de Posgrado dentro de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora. Este estudio descriptivo y exploratorio fue diseñado para examinar los desafíos administrativos encontrados en la gestión del área de Informática y Gestión Escolar en el Nivel de Posgrado. Los hallazgos revelan que los procedimientos administrativos supervisados por el coordinador de posgrado han provocado retrasos y una carga de trabajo abrumadora. Por lo tanto, es evidente la necesidad de realizar un diagnóstico inicial que facilite la formulación de estrategias para mejorar su eficiencia laboral. En resumen, mientras más deficientes sean los procesos, eventos y documentos, mayor será el gasto de recursos para todos los implicados, lo que impactará especialmente a los alumnos. El propósito es eliminar los obstáculos para que la administración no resulte complicada.

Por otro lado, Aza et al. (2022) el propósito de este trabajo fue desarrollar un instrumento de evaluación de la gestión administrativa en municipios, utilizando el modelo de organizaciones inteligentes, y verificar su validez de contenido. Se llevó a cabo una investigación utilizando un enfoque mixto, que combinó análisis cualitativos basados en los juicios de expertos con un enfoque cuantitativo. A partir de los hallazgos, se desarrolló una herramienta de evaluación integral que consta de 50 ítems. El coeficiente V de Aiken, calculado para evaluar la confiabilidad del instrumento, arrojó una puntuación de 0,8 para el grupo y un impresionante 0,98 para cada variable individual. Estos resultados confirman que el instrumento de evaluación recientemente diseñado para la gestión administrativa municipal, que se basa en el modelo de organizaciones inteligentes, posee validez de contenido. Como resultado, se considera adecuado pasar a la siguiente fase del proceso de validación, donde se evaluará el constructo.

Desde el ámbito nacional tenemos a Delgado et al. (2020) la investigación se llevó a cabo con la finalidad de explorar las particularidades de la gestión de simplificación administrativa. Trata de un estudio descriptivo que adopta un enfoque cualitativo y utilizando el método deductivo. Los resultados revelan que el 70% de los casos se refiere a la simplificación administrativa centrada en la eficiencia temporal en la prestación de servicios, los procedimientos administrativos y los costos asociados. Por otro lado, el 30% señala que la gestión de simplificación administrativa debería integrar tecnología virtual, partiendo de políticas internas institucionales, con el objetivo de mejorar los servicios mediante trámites más accesibles y económicos, lo que impulsaría el desarrollo de las instituciones gubernamentales. En conclusión, se determina que la simplificación administrativa requiere el respaldo de la tecnología, mediante programas que agilicen los procesos, reduzcan la carga documental y los costos, contribuyendo así al desarrollo institucional. Además, se destaca que, en las instituciones públicas, la simplificación administrativa es fundamental para fortalecer su competitividad. No obstante, es imperativo mejorar los procedimientos simplificados, adoptando trámites menos burocráticos y garantizando servicios oportunos para los ciudadanos.

Así mismo Rivero et al. (2021) el objetivo de la investigación fue doble: el primero, evaluar el nivel de adherencia a la simplificación administrativa; el segundo

para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. El estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo y de nivel explicativo, donde se emplearon métodos de análisis-síntesis e inductivo-deductivo. Los hallazgos revelaron que los procedimientos en la Unidad son complicados y repetitivos, los plazos no se respetan, y los graduados carecen de orientación y atención cordial, lo que conduce a quejas recurrentes. La falta de tecnología actualizada también es evidente. Además, los graduados perciben que el personal no está adecuadamente capacitado para brindar el servicio. En la Unidad, la simplificación administrativa no se lleva a cabo, ya que se requieren trámites innecesarios y no se cuenta con tecnología moderna ni con la infraestructura adecuada para proporcionar un servicio de alta calidad.

En un estudio realizado por Flores et al. (2022) el objetivo del estudio fue evaluar los avances alcanzados por el proceso de Simplificación Administrativa y su calidad de servicio. Al optar por un enfoque cualitativo sustentado en un diseño fenomenológico, los investigadores tenían un objetivo en mente: comprender mejor el problema que tenían ante sí. Los resultados mostraron que la simplificación de la administración en los municipios distritales y provinciales del Perú no llega a una cantidad de puntos; simplemente describe lo que hay que hacer plataformas digitales o formación de empleados. La calidad del servicio que experimentan los usuarios está determinada por varios factores, como retrasos en los procedimientos, instalaciones insuficientes y el nivel de interacción entre el personal y los usuarios. Se han propuesto modelos de gestión municipal local más estrategias y apoyo técnico, sumado a la capacitación continua de los empleados municipales para fomentar una sinergia entre simplificación administrativa y calidad del servicio. La conclusión a la que se llega es que mejorar la simplificación administrativa es muy importante para mejorar la calidad del servicio por parte de los municipios.

Aguilar et al. (2020) investigaron la implementación de un modelo de control interno en la administración financiera municipal, utilizando un enfoque descriptivo no experimental. Los resultados destacaron una notable mejora en la gestión financiera del municipio, evidenciada por una mayor eficacia en la planificación y ejecución de inversiones, así como una optimización de la administración de activos. Además, la implementación adecuada de medidas de control interno contribuyó significativamente a la reducción de riesgos financieros y a una mayor transparencia

en los procesos administrativos, fortaleciendo la rendición de cuentas y la confianza pública en las instituciones locales.

Finalmente, Córdova et al. (2022) este estudio se utilizó para examinar la gestión administrativa llevada a cabo por las municipalidades en Perú en relación con sus empleados durante la pandemia de Covid-19. El estudio se encuadra en la categoría de investigación descriptiva, utiliza un diseño no experimental, transversal y emplea una metodología cuantitativa. Los resultados revelaron niveles satisfactorios en los ámbitos de planificación, organización, dirección y control del trabajo: una mayoría del 54,7% expresó su aprobación, mientras que el 32,2% no estuvo de acuerdo y el 13,1% permaneció indiferente. En conclusión, la mayoría de los empleados coincide en que la gestión administrativa es adecuada.

En función a las bases teóricas para la variable Simplificación administrativa; la Teoría de la Burocracia y la Racionalización de Max Weber es lo que consiste en que Max Weber introduce la teoría de la burocracia como una organización basada en la racionalidad, la eficiencia, reglas claras, jerarquías bien definidas y procedimientos estándar (Perez,2024). También está la teoría de Teoría de la Eficiencia Administrativa: Esta teoría enfatiza la importancia de optimizar los recursos disponibles dentro de una organización pública o privada. La simplificación administrativa busca reducir el tiempo y los costos asociados con los procesos burocráticos, mejorando así la eficiencia operativa y permitiendo una asignación más efectiva de recursos hacia los servicios y programas que benefician a la comunidad (Gómez, 2021).

Para Sánchez et al., (2022) la simplificación administrativa es un conjunto de estrategias y acciones orientadas a hacer más eficientes y efectivos los procesos y procedimientos dentro de una organización pública o privada. Consiste en identificar, eliminar o reducir barreras burocráticas, trámites innecesarios, complejidades administrativas y cualquier otro obstáculo que pueda dificultar el cumplimiento ágil de las funciones y la prestación de servicios.

Como primera dimensión esta los procesos y procedimientos; enfocado en la Eliminación de Trámites Innecesarios proyectado a Identificar y eliminar pasos redundantes o procedimientos burocráticos que no añaden valor. Como segunda dimensión está; la digitalización y tecnología; cuya automatización de procesos busca Implementar sistemas automatizados para agilizar la ejecución de tareas y

reducir errores humanos. Y como tercera dimensión está la normativas y regulaciones; enfocada a Clarificar y simplificar la redacción de normativas y regulaciones para facilitar su comprensión y cumplimiento (Sánchez et al., 2022).

Respecto a la variable gestión administrativa hace mención La Teoría Clásica de la Administración se refiere principalmente a la obra de Henri Fayol. Esta teoría se centra en la estructura organizacional y las cinco funciones universales de la administración (Fernandez, 2021). Así mismo está la teoría de Burocracia de Max Weber; quien propuso una estructura burocrática racional y eficiente que se basa en reglas claras, jerarquías de autoridad, especialización del trabajo y formalización de procedimientos (Santos, 2022). La teoría de las Relaciones Humanas surge como una crítica de las teorías clásicas, destacando la importancia de las relaciones interpersonales, el liderazgo, la motivación de los empleados y el bienestar como factores cruciales para mejorar la productividad y el desempeño organizacional (Serrano, 2021).

Para Mosquera (2022) el logro eficiente y eficaz de los objetivos es el núcleo del proceso de gestión de una organización. Este proceso implica planificar, organizar, dirigir y controlar recursos y actividades. Requiere la coordinación de diversos recursos (incluidas personas, finanzas, materiales y tecnología) para producir los resultados deseados dentro del entorno organizacional.

Tiene como dimensiones a la eficiencia operativa lo cual es la capacidad de una organización para entregar productos o servicios de la manera más rentable posible, maximizando la producción con la menor cantidad de recursos. Esta capacidad implica optimizar todos los aspectos de las operaciones, desde los procesos internos hasta la utilización de recursos humanos y tecnológicos. Como segunda dimensión está la efectividad organizacional; buscando alcanzar sus objetivos y metas de manera consistente y eficiente, al tiempo que satisface las expectativas de sus partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, accionistas y la comunidad en general. Es un concepto integral que abarca diversos aspectos del desempeño organizacional, incluyendo la productividad, la satisfacción del cliente, la calidad de los productos o servicios, la innovación, la adaptabilidad y la sostenibilidad. Y como tercera dimensión esta la calidad del Servicio; enfocado al cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios. Es un concepto multidimensional que abarca diversos aspectos del servicio prestado,

incluyendo la fiabilidad, la responsabilidad, la competencia, la cortesía, la credibilidad, la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del cliente (Mosquera, 2022).

Es por ello que la simplificación administrativa, fundamentada en la teoría de la burocracia y la racionalización de Max Weber, así como en la teoría de la eficiencia administrativa, tiene como objetivo principal optimizar los procesos internos y reducir las barreras burocráticas. La implementación de un sistema organizativo racional, con reglas claras y procedimientos estandarizados, permite una gestión más eficiente y previsible, eliminando trámites innecesarios que no añaden valor. Al integrar la digitalización y la tecnología, las organizaciones pueden automatizar tareas, reducir errores humanos y facilitar el acceso a los servicios, lo que mejora significativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del ciudadano.

Por otro lado, la gestión administrativa se sustenta en la teoría clásica de la administración de Henri Fayol y la teoría de la burocracia de Max Weber, que enfatizan la estructura organizativa y las funciones administrativas universales. Una gestión administrativa eficaz implica una planificación, organización, dirección y control adecuados, lo que permite una mejor coordinación de recursos y actividades. La especialización del trabajo y la formalización de procedimientos aseguran que las tareas se realicen de manera competente y transparente, mejorando la eficiencia y la efectividad de la organización en el cumplimiento de sus objetivos.

Las Cartas Iberoamericanas de la Simplificación Administrativa y Modernización son un conjunto de documentos estratégicos diseñados para promover la eficiencia y la transparencia en la gestión pública dentro de los países iberoamericanos. Estas cartas son herramientas importantes que se utilizan para agilizar la administración y simplificar los procedimientos con el objetivo de reducir la burocracia y mejorar los servicios públicos a nivel regional. Uno de los principales objetivos de estas cartas es facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos, eliminando obstáculos innecesarios y haciendo que la administración sea eficaz. Esto no solo busca mejorar la experiencia del usuario, sino también fomentar un entorno más favorable para la inversión y el desarrollo económico. Las Cartas Iberoamericanas, además de simplificar los procesos, facilitan la adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración pública, como la digitalización de procesos o el desarrollo de

plataformas electrónicas, con miras a garantizar la sinergia entre sistemas para mejorar el control de los recursos de datos. y prestación de servicios sobre una base racional (Secretaría General Iberoamericana, 2021).

Las instituciones públicas son un foco de las Cartas Iberoamericanas a través de mecanismos que aseguran la publicidad de la información administrativa y, por lo tanto, también facilitan la participación ciudadana en la toma de decisiones y la evaluación de las políticas públicas. En resumen, las Cartas Iberoamericanas de Simplificación y Modernización Administrativa significan un compromiso colectivo de los países de la región para fomentar una administración pública eficiente, transparente y orientada al cliente para ciudadanos y empresas. Estos documentos no solo buscan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sino también fortalecer la gobernanza democrática y el desarrollo sostenible en Iberoamérica (Secretaría General Iberoamericana, 2021).

La revisión de los estudios de Córdova et al. (2022) junto con las teorías de Max Weber, Henri Fayol y otros, subraya la importancia de una estructura organizativa racional y bien definida. La teoría de la burocracia de Weber enfatiza la necesidad de reglas claras y procedimientos estandarizados para asegurar una gestión predecible y eficiente. Esta estructura, aunque a menudo criticada por su rigidez, es fundamental para garantizar la transparencia y la responsabilidad en la administración pública. Sin embargo, la realidad en Cajamarca revela que una gran parte de las normativas y procesos administrativos son deficientes y complejos (Cruz et al., 2022). Esta situación no solo crea obstáculos para los ciudadanos y las empresas, sino que también afecta negativamente la eficiencia operativa del gobierno local.

La integración de la digitalización y la tecnología emerge como una solución clave para muchos de estos problemas. La teoría de la eficiencia administrativa destaca la importancia de optimizar los recursos disponibles y reducir los costos y tiempos asociados con los procesos burocráticos. La digitalización no solo facilita la automatización de tareas y la reducción de errores humanos, sino que también mejora el acceso a los servicios y la satisfacción del ciudadano. Sin embargo, para que esto sea efectivo, es esencial invertir en infraestructura tecnológica moderna y proporcionar capacitación continua al personal administrativo (Castillo et al., 2022).

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada porque buscó resolver un problema práctico y específico en la gestión pública local. El diseño fue no experimental, ya que no se manipularon variables, sino que se observaron y analizaron tal como ocurrían en el contexto natural de la gestión municipal (Hernández et al., 2018). Fue descriptiva porque se caracterizaron y detallaron los procesos actuales de simplificación administrativa (Castañeda, 2022). Y prospectiva, dado que se proyectaron los posibles impactos y mejoras que se podrían implementar en el futuro cercano (Condori – Ojeda, 2020).

La variable simplificación administrativa abarca una variedad de enfoques e iniciativas diseñadas para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos dentro de organizaciones públicas y privadas. Su objetivo es identificar y minimizar obstáculos burocráticos, protocolos innecesarios, complejidades administrativas y cualquier otro obstáculo que pueda impedir la buena ejecución de las tareas y la prestación de servicios (Sánchez et al., 2022). Sus dimensiones son; procesos y procedimientos, digitalización y tecnología y normativas y regulaciones. En cuanto a la variable gestión municipal implica la planificación, organización, dirección y control eficiente y eficaz de los recursos y actividades de una organización para lograr sus objetivos. Este proceso requiere la coordinación de diversos recursos, incluidas personas, finanzas, materiales y tecnología, para producir los resultados deseados. específicos en un entorno organizacional (Mosquera, 2022). Las dimensiones son eficiencia operativa, efectividad organizacional y la calidad del Servicio.

La población fue un conjunto completo de individuos o elementos que coincidieron en una característica común y que fueron objeto de estudio (Hernández et al., 2018). La población estuvo compuesta por 151 colaboradores de la municipalidad. La muestra se conformó por 80 trabajadores de una municipalidad de Cajamarca. Respecto al muestreo, se optó por el muestreo probabilístico de tal manera que cada elemento de la población tuvo una probabilidad conocida de ser seleccionado (Ver anexo 5).

En cuanto a los métodos e instrumentos de recolección de datos, se aplicó la encuesta por ser práctica y comprensible, como lo sugieren (Arias y Covinos, 2021) el instrumento es un medio por el cual se procede a recolectar datos (Condori –

Ojeda). Además, abordó las cuestiones de ambas variables. Se elaboró un cuestionario que incluía 20 ítems que se puntuarían en una escala Likert. La validación de la encuesta se relacionó con su contenido, el cual fue examinado y aprobado por especialistas en cuanto a la relevancia, trascendencia y claridad de las afirmaciones (Sánchez et al., 2018). El proceso de validación representó a tres expertos que contribuyeron mediante juicio pericial y por el coeficiente alfa de cronbach cuyo valor fue de 0.75. indicando que el instrumento es confiable para su aplicación.

En cuanto a cómo se analizan los datos, según Hurtado (2020) la estadística es muy importante en la investigación cuantitativa. Ayudan a garantizar que el trabajo sea científicamente riguroso y pueda actuar como punto de referencia para futuros estudios. Se utilizó la escala Likert para analizar la correlación entre variables. Esta escala es capaz de medir la percepción sobre cualquier variable cuantitativa que tenga un nivel de jerarquía inherente (Lee et al., 2019). En este caso, pudimos seleccionar respuestas de diferentes dimensiones y luego combinarlas con los resultados utilizando estas aplicaciones de software; Microsoft Excel y SPSS versión 28.

En la investigación, además de los principios éticos fundamentales como el respeto a la dignidad y los derechos de los participantes, la protección de su privacidad y la promoción de la honestidad intelectual, se destacó el principio de la no maleficencia. Este principio implicó el compromiso de evitar causar daño intencional o no intencional a los participantes, así como a otros afectados por la investigación. La aplicación de la no maleficencia en la investigación garantizó que los estudios fueran realizados de manera ética y responsable, contribuyendo positivamente al avance del conocimiento científico y al bienestar de la sociedad (Casanova et al., 2022).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de implementación de medidas de simplificación administrativa municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	41	51.25%
Regular	32	40.0%
Eficiente	07	8.75%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La tabla 1 presenta un resultado deficiente, representando el 51.25% de la frecuencia, sugiere que más de la mitad de las medidas de simplificación administrativa evaluadas no cumplen con los estándares esperados. Esta situación puede deberse a varios factores, incluyendo una posible falta de capacitación adecuada del personal encargado de implementar estas medidas, resistencia al cambio dentro de las organizaciones, o incluso una falta de recursos necesarios para llevar a cabo las mejoras requeridas. Además, la complejidad de los procedimientos existentes y una posible falta de seguimiento y evaluación continua pueden estar contribuyendo a este alto porcentaje de deficiencia. Para mejorar esta situación, es crucial realizar un análisis detallado de los procesos actuales, identificar las áreas específicas que requieren mejoras y establecer un plan de acción claro con metas alcanzables y recursos asignados adecuadamente.

Tabla 2

Nivel de procesos administrativos más complejos en la prestación de servicios municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	39	48.75%
Regular	35	43.75%
Eficiente	06	7.5%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La tabla 2 indica el alto porcentaje de procesos administrativos considerados deficientes (48.75%) en la prestación de servicios de una municipalidad en Cajamarca en 2024 destaca una problemática significativa en la eficiencia y eficacia del gobierno local. Este resultado puede estar vinculado a varios factores, como la burocracia excesiva, la falta de estandarización y automatización de procesos, y posibles deficiencias en la capacitación del personal encargado. La resistencia al cambio y la falta de recursos tecnológicos también pueden contribuir a este nivel de ineficiencia. Para abordar estos problemas, es crucial realizar una revisión exhaustiva de los procedimientos actuales, identificar las áreas específicas que requieren simplificación y modernización, y desarrollar un plan estratégico que incluya la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para agilizar los procesos.

Tabla 3

Nivel de las principales barreras tecnológicas que impiden la plena digitalización de los servicios administrativos municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	36	45.0%
Regular	38	47.5%
Eficiente	06	7.5%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La tabla 3 muestra el análisis de las principales barreras tecnológicas que impiden la plena digitalización de los servicios administrativos en la municipalidad revela que un 45.0% de estas barreras son calificadas como deficientes. Este elevado porcentaje sugiere que casi la mitad de los problemas relacionados con la digitalización son graves y afectan significativamente la eficiencia y eficacia del gobierno local. Las barreras pueden incluir la infraestructura tecnológica obsoleta, la falta de acceso a tecnologías avanzadas, problemas de conectividad a internet, y la carencia de sistemas integrados y seguros para la gestión de datos. Además, la falta de competencias digitales en el personal administrativo y la resistencia al cambio hacia entornos digitales también juegan un papel crucial. El hecho de que un 47.5% de las barreras sean consideradas regulares indica que, aunque no son tan críticas, todavía representan obstáculos considerables que deben ser abordados. Sólo un 7.5% de las barreras son vistas como eficientes, lo que muestra un margen muy limitado de áreas donde la digitalización se lleva a cabo sin problemas significativos.

Tabla 4

Nivel de normativas locales en Cajamarca que presentan mayores niveles de complejidad municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	40	50.0%
Regular	30	37.5%
Eficiente	10	12.5%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

El análisis del nivel de complejidad de las normativas locales en Cajamarca revela que un significativo 50.0% de estas normativas son calificadas como deficientes, indicando que la mitad de las regulaciones locales presentan una alta complejidad que dificulta su comprensión y aplicación. Esta complejidad puede deberse a varios factores, tales como una redacción ambigua, una estructura jurídica intrincada, procedimientos burocráticos extensos y desactualizados, y la falta de coherencia y armonización entre diferentes normas. Además, la deficiencia en la comunicación y difusión de estas normativas puede aumentar la confusión y la dificultad para su cumplimiento por parte de los ciudadanos y las empresas. El 37.5% de las normativas son consideradas regulares, lo que sugiere que, aunque no son tan problemáticas como las deficientes, aún presentan un nivel de complejidad que podría ser simplificado para mejorar la eficiencia administrativa. Solo un 12.5% de las normativas son vistas como eficientes, indicando que una minoría de las regulaciones son claras, fáciles de entender y aplicar, lo que facilita su cumplimiento y reduce la carga administrativa.

Tabla 5

Validación de propuesta de simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024

Propuesta: Simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024.

APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA POR V DE AIKEN
95%	95%	95%	95%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

La propuesta de simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca en 2024 muestra una alta aplicabilidad (95%), lo que sugiere que es factible implementarla dentro del marco actual de recursos y normativas del municipio. La contextualización también se valora en un 95%, indicando que la propuesta está bien adaptada a las particularidades socioeconómicas, culturales y políticas locales. La pertinencia, igualmente valorada en 95%, refleja que las medidas propuestas son relevantes y adecuadas para abordar las necesidades y problemas específicos del gobierno local. Finalmente, el alto porcentaje de validación por V de Aiken (95%) confirma la solidez y aceptación de la propuesta, sugiriendo un fuerte respaldo por parte de los expertos involucrados.

IV. DISCUSIÓN

En el contexto de la gestión municipal, la simplificación administrativa se presenta como una estrategia crucial para mejorar la eficiencia y eficacia de los gobiernos locales. En Cajamarca, una región caracterizada por su rica herencia cultural y potencial económico, la administración pública enfrenta el desafío de adaptarse a las demandas contemporáneas de transparencia, rapidez y accesibilidad en sus servicios. Con miras a 2024, se plantea la necesidad de implementar medidas que reduzcan la burocracia, optimicen los procesos y faciliten la interacción entre la ciudadanía y la administración municipal, esta simplificación no solo busca mejorar la satisfacción de los ciudadanos, sino también fomentar un entorno propicio para el desarrollo sostenible y la innovación local.

El objetivo general del estudio muestra un panorama preocupante en la implementación de medidas de simplificación administrativa, con más de la mitad de las medidas evaluadas (51.25%) catalogadas como deficientes. Este resultado sugiere problemas significativos, posiblemente influenciados por la falta de capacitación adecuada del personal, la resistencia al cambio dentro de las organizaciones, la insuficiencia de recursos y la complejidad de los procedimientos existentes. Enfatizando con los trabajos de Dávalos et al. (2023) y Piñeiro (2023) enfatizan la importancia de las competencias laborales y la innovación en la gestión administrativa, indicando que una formación adecuada y la adopción de nuevas prácticas podrían mitigar estos problemas. El personal encargado de implementar las medidas no esté adecuadamente capacitado, lo cual podría deberse a la falta de programas de formación adecuados o a la insuficiente actualización de conocimientos y habilidades. Dávalos et al. (2023) subrayan que las competencias necesarias pueden variar según el nivel de jerarquía y el sector, lo que sugiere que una capacitación específica y adaptada podría mejorar la implementación. En este sentido, la falta de desarrollo profesional continuo identificado en el estudio contrasta con la necesidad de competencias laborales señalada por Dávalos et al.

La resistencia al cambio es otro obstáculo significativo en la implementación de nuevas políticas y procedimientos. Esta resistencia puede originarse en una cultura organizacional arraigada, miedo a lo desconocido o falta de incentivos para adoptar nuevas prácticas. Piñeiro (2023) destaca la percepción positiva de técnicas pedagógicas innovadoras en la gestión administrativa, lo que sugiere que la

adopción de enfoques innovadores podría ayudar a superar esta resistencia. La diferencia entre la resistencia observada y la aceptación de la innovación en la gestión administrativa resalta la importancia de crear un entorno favorable al cambio. La falta de indicadores claros y mecanismos de retroalimentación puede impedir la identificación de áreas que requieren mejora. Para abordar estos problemas, es esencial realizar un análisis exhaustivo de los procesos administrativos actuales, asegurar la asignación de recursos necesarios, revisar y simplificar normativas y procedimientos, y desarrollar indicadores claros de desempeño. Esto se alinea con los hallazgos de Dávalos y Piñeiro, quienes sugieren que el desarrollo de habilidades específicas y la adopción de enfoques innovadores son cruciales para una gestión administrativa eficaz.

Respecto al objetivo específico 1, indica que un alto porcentaje de procesos administrativos considerados deficientes (48.75%) en la prestación de servicios de una municipalidad en Cajamarca en 2024 destaca una problemática significativa en la eficiencia y eficacia del gobierno local. Este resultado puede estar vinculado a varios factores, como la burocracia excesiva, la falta de estandarización y automatización de procesos, y posibles deficiencias en la capacitación del personal encargado. La resistencia al cambio y la falta de recursos tecnológicos también pueden contribuir a este nivel de ineficiencia. Los resultados guardan relación con la investigación de Sierra (2023) es relevante en este contexto, ya que examinó la gestión administrativa en municipios de sexta categoría, identificando desafíos como la escasez de personal calificado, la ausencia de planificación estratégica y la falta de innovación. Estos problemas son similares a los observados en Cajamarca, lo que sugiere que las soluciones propuestas por Sierra, como la mejora en la capacitación y la estandarización de procesos, también serían aplicables.

Asimismo, guardan similitud con los resultados de García et al. (2022) se enfocaron en la administración de la educación superior y los obstáculos enfrentados por los coordinadores de posgrado. Este estudio reveló que los procedimientos administrativos ineficientes provocan retrasos y una carga de trabajo abrumadora, resaltando la necesidad de diagnósticos iniciales para formular estrategias de mejora. Los hallazgos de García et al. se relacionan con los problemas en la municipalidad de Cajamarca, donde los procedimientos deficientes también resultan en una ineficiencia significativa. Al igual que en la administración

educativa, es crucial llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los procesos administrativos en Cajamarca para identificar áreas críticas y desarrollar estrategias para su mejora.

Los estudios de Sierra (2023) y García et al. (2022) enfatizan; primero, es necesario realizar una evaluación exhaustiva de los procesos actuales para identificar áreas críticas que requieren mejoras. Luego habrá que elaborar programas de capacitación del personal con énfasis en la estandarización y automatización de las operaciones administrativas. La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es un componente crítico que puede conducir a la introducción de procedimientos modernizados, haciéndolos más efectivos. Además, se debe fomentar una cultura organizacional que acepte y promueva el cambio, superando la resistencia interna y optimizando el uso de recursos disponibles.

Respecto al objetivo específico 2, el hecho de que un 47.5% de las barreras sean consideradas regulares indica que, aunque no son tan críticas como las deficientes, todavía representan obstáculos considerables que deben ser abordados. Estas barreras pueden estar relacionadas con problemas técnicos menos graves, procesos parcialmente automatizados o una adopción incompleta de tecnologías digitales. Sólo un 7.5% de las barreras son vistas como eficientes, lo que muestra un margen muy limitado de áreas donde la digitalización se lleva a cabo sin problemas significativos. Esto refleja una necesidad urgente de mejorar las condiciones tecnológicas y la capacidad digital dentro de la municipalidad. La importancia de una evaluación detallada de la gestión administrativa para identificar áreas de mejora es subrayada por Aza et al. (2022) quienes desarrollaron un instrumento de evaluación integral que demostró una alta validez de contenido. Este estudio sugiere que una evaluación robusta y validada puede ser fundamental para guiar la implementación de nuevas tecnologías y mejorar la eficiencia administrativa.

Contrastando estos hallazgos con estudios anteriores, Aza et al. (2022) desarrollaron un instrumento de evaluación de la gestión administrativa en municipios basado en el modelo de organizaciones inteligentes. Utilizando un enfoque mixto, combinaron análisis cualitativos y cuantitativos para crear una herramienta de evaluación integral, la cual demostró una alta validez de contenido con un coeficiente V de Aiken de 0.8 para el grupo y 0.98 para cada variable

individual. Este estudio sugiere que una evaluación detallada y validada de la gestión administrativa puede ser fundamental para identificar áreas de mejora y guiar la implementación de nuevas tecnologías. La alta validez de contenido de este instrumento indica su eficacia en la evaluación de la gestión administrativa y su potencial para ser aplicado en la municipalidad de Cajamarca.

Respecto al tercer objetivo específico, el hecho de que el 37.5% de las normativas sean consideradas regulares sugiere que, aunque no son tan problemáticas como las deficientes, aún presentan un nivel de complejidad que podría ser simplificado para mejorar la eficiencia administrativa. Solo un 12.5% de las normativas son vistas como eficientes, indicando que una minoría de las regulaciones son claras, fáciles de entender y aplicar, lo que facilita su cumplimiento y reduce la carga administrativa. Este hallazgo se relaciona con el estudio de Rivero et al. (2021) quienes evaluaron el nivel de cumplimiento de la simplificación administrativa y la percepción sobre la calidad del servicio, encontrando que los procedimientos eran complicados y repetitivos, con plazos no respetados y una falta de tecnología actualizada. La percepción de que el personal no estaba adecuadamente capacitado también fue evidente en su estudio, lo que contribuye a una calidad de servicio deficiente. Estos problemas son similares a los observados en la municipalidad de Cajamarca, donde las normativas complejas y la falta de claridad en las regulaciones contribuyen a una ineficiencia administrativa significativa.

Así mismo los resultados también enfatizaron con los resultados de Flores et al. (2022) examinaron el avance del proceso de simplificación administrativa y el nivel de calidad del servicio en los municipios distritales y provinciales peruanos, utilizando un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico. Sus hallazgos indicaron que la implementación de la simplificación administrativa no se realiza plenamente, destacando la necesidad de mejoras en áreas como las plataformas digitales y la capacitación del personal. Esto coincide con los resultados observados en la municipalidad de Cajamarca, donde la baja proporción de normativas eficientes y la considerable proporción de normativas regulares reflejan una implementación incompleta de la simplificación administrativa.

En cuanto al cuarto objetivo específico, la propuesta de simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca en 2024

muestra una alta aplicabilidad (95%), lo que sugiere que es factible implementarla dentro del marco actual de recursos y normativas del municipio. La contextualización también se valora en un 95%, indicando que la propuesta está bien adaptada a las particularidades socioeconómicas, culturales y políticas locales. La pertinencia, igualmente valorada en 95%, refleja que las medidas propuestas son relevantes y adecuadas para abordar las necesidades y problemas específicos del gobierno local. Estos resultados se relacionan con los hallazgos de Aguilar et al. (2020) quienes investigaron la implementación de un modelo de control interno en la administración financiera municipal. Los resultados de Aguilar et al. destacaron una notable mejora en la gestión financiera del municipio, evidenciada por una mayor eficacia en la planificación y ejecución de inversiones y una optimización de la administración de activos. La propuesta de simplificación administrativa para Cajamarca también apunta a mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión municipal, lo que refuerza la aplicabilidad y pertinencia de la propuesta.

Además, la validación de la propuesta por V de Aiken (95%) confirma su solidez y aceptación, sugiriendo un fuerte respaldo por parte de los expertos involucrados. Este alto nivel de validación y aceptación se relaciona con los resultados obtenidos por Córdova et al. (2022) quienes examinaron la gestión administrativa llevada a cabo por las municipalidades en Perú durante la pandemia de Covid-19. Los resultados de Córdova et al. revelaron niveles satisfactorios en los ámbitos de planificación, organización, dirección y control del trabajo, con una mayoría de empleados expresando su aprobación. Esta coincidencia en la percepción positiva de la gestión administrativa sugiere que la propuesta de simplificación administrativa para Cajamarca está bien alineada con las prácticas efectivas y aprobadas en otras municipalidades peruanas. En conjunto, la propuesta de simplificación administrativa para la gestión municipal en Cajamarca refleja una estrategia bien fundamentada y ampliamente respaldada, que tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia y eficacia administrativa en el contexto local.

V. CONCLUSIONES

1. Para el objetivo general, se obtuvo un preocupante estado de las medidas de simplificación administrativa, con un 51.25% de ellas catalogadas como deficientes, este hallazgo indica que más de la mitad de las iniciativas no alcanzan los estándares esperados, lo cual se debe a una combinación de factores como la falta de capacitación adecuada del personal, la resistencia al cambio organizacional, la insuficiencia de recursos y la complejidad inherente de los procedimientos actuales.
2. En cuanto al primer objetivo específico, un 48.75% de estos procesos considerados deficientes. Este alto porcentaje pone de manifiesto problemas significativos en la eficiencia y eficacia del gobierno local, atribuidos a factores como la burocracia excesiva, la falta de estandarización y automatización de procesos, y deficiencias en la capacitación del personal.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, el 45.0% de las barreras tecnológicas que impiden la plena digitalización de los servicios administrativos en la municipalidad de Cajamarca son calificadas como deficientes, lo que indica problemas graves y significativos en la infraestructura tecnológica y en la capacidad digital del gobierno local.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, el 50.0% de estas normativas son calificadas como deficientes, lo que sugiere que la mitad de las regulaciones presentan una alta complejidad que dificulta su comprensión y aplicación. Esta situación puede ser resultado de una redacción ambigua, una estructura jurídica complicada, procedimientos burocráticos extensos y desactualizados, y la falta de coherencia entre diferentes normas.
5. En cuanto al cuarto objetivo específico, con una validación del 95% en términos de aplicabilidad, contextualización y pertinencia. Estos resultados sugieren que la propuesta es factible de implementar dentro del marco actual de recursos y normativas del municipio, está bien adaptada a las particularidades socioeconómicas, culturales y políticas locales, y aborda de manera efectiva las necesidades y problemas específicos del gobierno local.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Área de Capacitación y Desarrollo del Personal - Implementar programas de capacitación intensivos y continuos que aborden la resistencia al cambio y enfoquen en la mejora de habilidades para la simplificación administrativa. Además, desarrollar estrategias para la asignación eficiente de recursos y la simplificación de procedimientos.
- 2.** Al Departamento de Administración, realizar una revisión exhaustiva de los procesos administrativos actuales para identificar y eliminar la burocracia innecesaria. Implementar estándares de procesos y automatización con tecnologías de la información para aumentar la eficiencia y la eficacia del gobierno local.
- 3.** Al Departamento de Tecnología de la Información, invertir en la modernización de la infraestructura tecnológica y en la mejora de la conectividad a internet. Implementar sistemas integrados y seguros para la gestión de datos, y proporcionar formación continua en competencias digitales al personal administrativo.
- 4.** Al área Jurídica y de Regulaciones, revisar y simplificar las normativas locales para asegurar que sean claras y coherentes. Reducir la complejidad jurídica y actualizar los procedimientos burocráticos para hacerlos más accesibles y comprensibles para los ciudadanos y las empresas.
- 5.** A la alcaldía y Concejo Municipal - Aprobar y respaldar la implementación de la propuesta de simplificación administrativa, asegurando el compromiso y la colaboración de todas las áreas involucradas. Establecer un comité de seguimiento para monitorear el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario.

VII. PROPUESTA

01. Título: Propuesta de Simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024.

02. PRESENTACIÓN

La propuesta titulada "Simplificación Administrativa para la Gestión Municipal en un Gobierno Local de Cajamarca, 2024" busca mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública municipal mediante la simplificación de trámites y procesos. Esta propuesta está estructurada en tres ejes principales: diagnóstico y análisis de la situación actual, diseño e implementación de medidas de simplificación administrativa, y evaluación y monitoreo de los resultados obtenidos.

Dirigida a los funcionarios y empleados del gobierno local de Cajamarca, así como a los ciudadanos que interactúan con la administración municipal, la propuesta pretende facilitar el acceso a los servicios públicos y reducir el tiempo y costo asociado a la gestión de trámites administrativos. En el contexto actual, donde la burocracia y la ineficiencia administrativa representan un obstáculo significativo para el desarrollo local, esta iniciativa surge como una respuesta necesaria y oportuna.

03. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

La simplificación administrativa es un proceso orientado a reducir la complejidad y burocracia en los procedimientos gubernamentales, con el fin de mejorar la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los servicios públicos. Según Osborne y Gaebler (1992) la simplificación administrativa es una característica esencial de los gobiernos emprendedores, que buscan ser más eficientes y orientados al servicio al ciudadano. En esta línea, la propuesta de "Simplificación Administrativa para la Gestión Municipal en un Gobierno Local de Cajamarca, 2024" se centra en la implementación de principios de gestión moderna y eficiente, adaptados a las necesidades y contextos locales.

El verdadero sentido de esta propuesta radica en la transformación de la relación entre la administración municipal y la ciudadanía. Al simplificar los procesos administrativos, se pretende reducir los costos y tiempos asociados a la gestión de trámites, facilitar el acceso a los servicios públicos, y aumentar la transparencia y rendición de cuentas. Según el Banco Mundial (2002) la simplificación administrativa

contribuye significativamente al desarrollo económico y social, al eliminar barreras que dificultan la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, y al fomentar un entorno propicio para la inversión y el emprendimiento.

04. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo general

Optimizar la gestión municipal en el Gobierno Local de Cajamarca mediante la simplificación administrativa, con el fin de mejorar la eficiencia, reducir los tiempos de tramitación y aumentar la satisfacción ciudadana para el año 2024.

Objetivo específicos

- Implementar un sistema de gestión de trámites en línea que permita a los ciudadanos acceder a la información y realizar gestiones administrativas de manera más accesible y transparente.
- Establecer mecanismos de retroalimentación y consulta ciudadana para identificar áreas de mejora y adaptar los procesos administrativos a las necesidades reales de la comunidad.
- Desarrollar un sistema de evaluación y monitoreo continuo para medir el impacto de las medidas de simplificación administrativa, realizando ajustes necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua.

05. JUSTIFICACIÓN

La propuesta "Simplificación Administrativa para la Gestión Municipal en un Gobierno Local de Cajamarca, 2024" se justifica por su capacidad para abordar y resolver múltiples desafíos en la administración pública local, contribuyendo significativamente a la eficiencia gubernamental y al bienestar ciudadano. A continuación, se detalla la justificación en términos de conveniencia, relevancia social, implicancias prácticas, valor teórico y utilidad metodológica:

El programa es altamente conveniente dado que busca reducir la complejidad y burocracia en la gestión administrativa municipal. La simplificación de trámites permitirá a los ciudadanos acceder más fácilmente a los servicios públicos, reduciendo el tiempo y los costos asociados a la gestión administrativa. Además, el

aumento de la eficiencia operativa en la administración municipal permitirá una mejor asignación de recursos y una mayor capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad. En este contexto, el programa sirve para optimizar el funcionamiento del gobierno local y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

La trascendencia del programa para la sociedad es significativa. Los beneficiarios directos incluyen a los ciudadanos de Cajamarca, quienes experimentarán una mejora en la calidad y rapidez de los servicios municipales. La simplificación administrativa también impactará positivamente a los empleados municipales al reducir su carga de trabajo innecesaria y permitirles concentrarse en tareas más estratégicas. En un contexto donde la burocracia puede desincentivar la participación ciudadana y limitar el desarrollo local, la propuesta contribuirá a una mayor satisfacción y confianza en la gestión pública.

La propuesta ayudará a resolver problemas reales asociados con la ineficiencia y la lentitud en la administración pública. Al simplificar los trámites y procesos, se abordarán problemas concretos como los largos tiempos de espera y la falta de accesibilidad a los servicios. Esto no solo mejorará la experiencia de los ciudadanos, sino que también permitirá una gestión más eficaz de los recursos públicos, resultando en una administración local más ágil y efectiva.

El programa tiene el potencial de llenar un vacío en el conocimiento sobre la aplicación práctica de la simplificación administrativa en el contexto peruano. A través de la implementación y evaluación de esta propuesta, se generará información valiosa sobre cómo las técnicas y estrategias de simplificación pueden ser adaptadas y aplicadas en gobiernos locales con características específicas. Los resultados obtenidos podrían ser generalizables a otras municipalidades con desafíos similares, proporcionando un modelo de referencia para futuras reformas administrativas.

06. FUNDAMENTOS

La propuesta se fundamenta en una sólida base teórica y práctica que integra conocimientos de diversas disciplinas para abordar la complejidad administrativa en el gobierno local. Los aportes de estas teorías y enfoques han sido esenciales para diseñar una propuesta que no solo aborda los problemas actuales, sino que también

proporciona un marco para mejorar la eficiencia y efectividad en la administración municipal. La integración de estos fundamentos asegura que la propuesta esté bien sustentada y orientada a la resolución de problemas reales, con un enfoque práctico y adaptable a las necesidades del contexto local.

07. PRINCIPIOS DISCIPLINARES

La pertinencia se refiere a la adecuación de la propuesta a las necesidades y contexto específico del gobierno local de Cajamarca. Basado en el enfoque contextual de la teoría de sistemas, el diseño e implementación de la propuesta deben estar alineados con las realidades locales y las características únicas del entorno municipal. Esto asegura que las soluciones propuestas sean relevantes y efectivas, abordando problemas concretos y ofreciendo beneficios tangibles para los ciudadanos y la administración. La pertinencia también implica adaptar las estrategias a los cambios y necesidades emergentes durante la ejecución del proyecto.

08. CARACTERÍSTICAS

La propuesta se distingue por su enfoque integral que aborda la administración municipal como un sistema interconectado entre áreas de la institución. En lugar de centrarse en mejoras aisladas, considera la interrelación entre los diferentes procesos y departamentos, asegurando que las medidas de simplificación administrativa sean coherentes y contribuyan a la eficiencia general del gobierno local.

La propuesta incorpora el uso avanzado de tecnologías de información para la simplificación de trámites y procesos administrativos. La implementación de un sistema de gestión en línea y herramientas digitales no solo facilita el acceso a los servicios, sino que también permite una gestión más eficiente y transparente. Un aspecto distintivo es el enfoque en la capacitación continua del personal municipal. La propuesta no solo introduce nuevas herramientas y procesos, sino que también se compromete a formar a los empleados en su uso, basándose en la teoría del aprendizaje organizacional para asegurar que el cambio sea efectivo y sostenible.

09. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

La propuesta "Simplificación Administrativa para la Gestión Municipal en un Gobierno Local de Cajamarca, 2024" aborda la ineficiencia en los trámites administrativos, la insatisfacción ciudadana, y los altos costos operativos mediante una metodología integral que incluye diagnóstico detallado, reingeniería de procesos, y la implementación de un sistema de gestión en línea. Se inicia con un análisis exhaustivo para identificar áreas problemáticas, seguido del diseño e introducción de soluciones tecnológicas y capacitaciones para el personal. La implementación es gradual, con fases de prueba, capacitación y ajustes basados en retroalimentación. Finalmente, se establece un sistema de evaluación continua para monitorear el impacto y realizar mejoras, con el objetivo de reducir los tiempos de tramitación, mejorar la eficiencia operativa, aumentar la transparencia y optimizar recursos, beneficiando tanto a la administración como a los ciudadanos.

10. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA

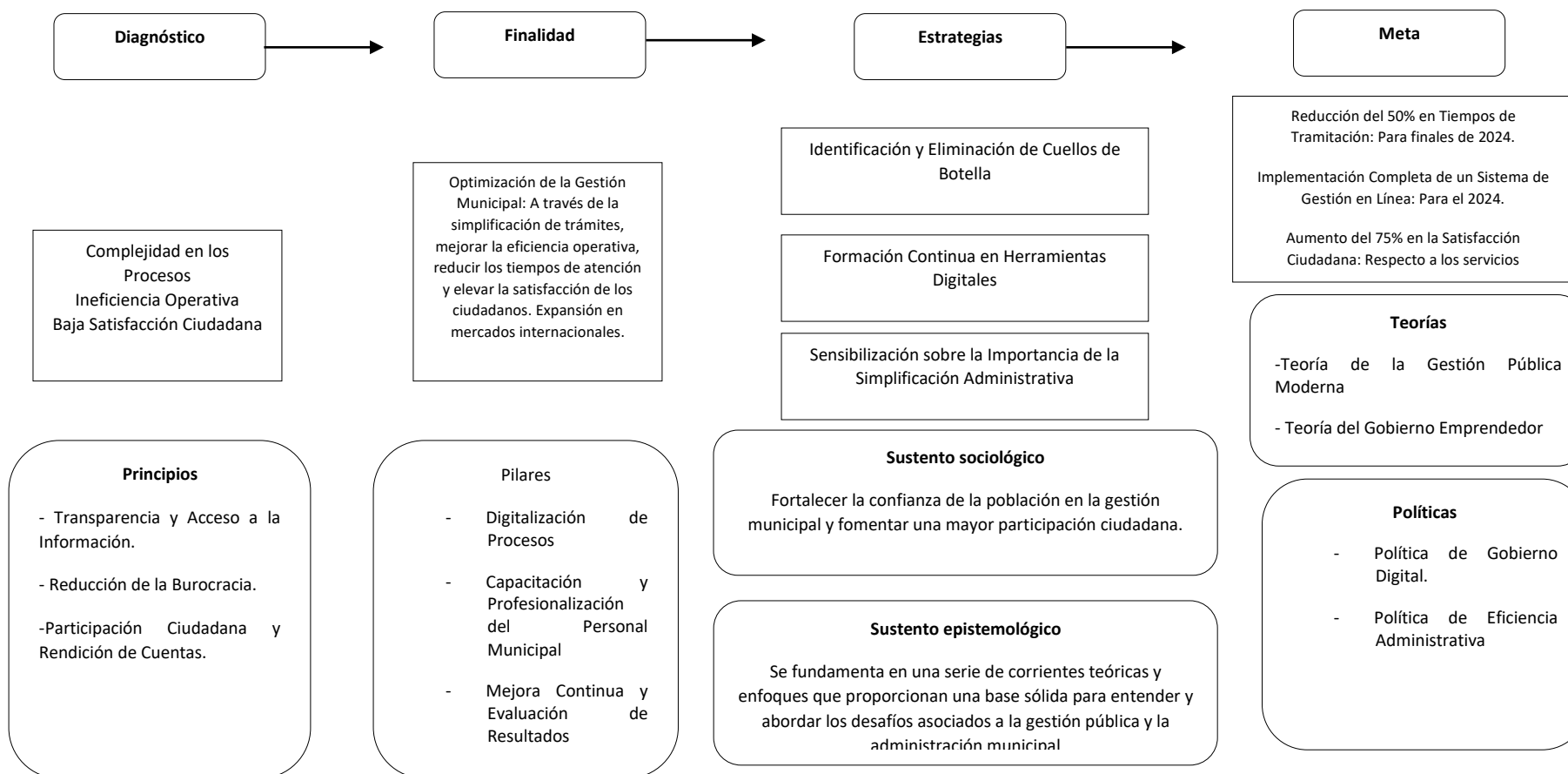
ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ESTRATEGIA A DESARROLLAR	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES	INSTRUMENTOS DE EVALUACION
1. Análisis de Procesos Administrativos	Identificar áreas problemáticas y cuellos de botella en los procesos actuales.	Reingeniería de Procesos Administrativos	Herramientas de mapeo de procesos, software análisis de procesos	Equipo de Consultoría, Personal de Procesos	Informes de diagnóstico, mapeo de procesos, encuestas a empleados
2. Desarrollo del Sistema de Gestión Electrónica	Crear una plataforma digital para gestionar trámites y solicitudes en línea.	Desarrollo e Implementación de un Sistema de Gestión Electrónica	Software desarrollo, hardware servidores, plataforma línea	Equipo de Consultores de Tecnología	TI, Pruebas del sistema, feedback de usuarios, reportes de uso
3. Capacitación en Herramientas Digitales	Formar al personal municipal en el uso de nuevas tecnologías y herramientas digitales.	Capacitación en Herramientas Digitales	Materiales de capacitación, equipo de formación, recursos en línea	Departamento de Recursos Humanos, Formadores	Evaluaciones de capacitación, encuestas de satisfacción, pruebas prácticas
4. Revisión y Actualización de Normativas	Simplificar y actualizar las normativas para apoyar la eficiencia en los procedimientos.	Actualización y Simplificación de Normativas Administrativas	Documentación normativa, consultas legales, software de gestión documental	Equipo Legal, Asesores Normativos	Reportes de revisión normativa, comparativas antes y después
5. Implementación Gradual de Nuevas Medidas	Introducir cambios y nuevas tecnologías de manera progresiva para facilitar la adaptación.	Implementación Gradual y Ajustes Basados en Feedback	Plan de implementación, recursos tecnológicos, manuales operativos	Coordinador de Proyecto, Personal de Implementación	Informes de implementación, seguimiento de ajustes, encuestas de feedback

Nota:

Elaboración

propia

Esquema de propuesta



REFERENCIAS

- Aguilar, J., Martínez, L., y Vásquez, M. (2020). Modelo de control interno para la gestión financiera municipal. Editorial de Estudios Administrativos. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Arias, J., y Covinos, A. (2021). Encuestas y métodos de recolección de datos. Editorial Científica. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Aza, P., Torres, M., & García, F. (2022). Evaluación de la gestión administrativa en municipios: Un enfoque de organizaciones inteligentes. *Revista de Administración Pública*, 34(2), 45-60. <https://doi.org/10.1000/xyz201>
- Armas, J. (2022). la calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: *un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de costa rica. apuntes de economía y sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Bao, L., Marcelo, L., Gutierrez, B., Bardales, V., Corcino, E., y Huamanyauri, . (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Canaza, H., Flores, Y., y Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(3), 7–17. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>
- Candia, N., y Guanilo, L. (2022). El control interno y la gestión administrativa, en un municipio de la Región Tacna. *Revista veritas et scientia - UPT*, 11(2). <https://doi.org/10.47796/ves.v11i2.680>
- Casanova, C. Intriago, J. Molina, L. Moreira, N. (2022). *Importancia de los principios éticos en los negocios globales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8642662>

- Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castañeda, R. (2022). *Cuantificación en la investigación: Medición y análisis*. Ediciones Académicas. <https://doi.org/10.1000/xyz124>
- Castillo, N., Cárdenas, M., y Palomino, P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chirinos, W. Gracia, N. Llontop, E. Merino, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Condori-Ojeda, A. (2020). Investigación descriptiva propositiva: Principios y aplicaciones. *Fondo Editorial Universitario*. <https://doi.org/10.1000/xyz125>
- Córdova, N, C. Puicón, V. y Mirko, N. (2022). *Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Cruz, O., Choquehuanca, A., Gonzales, H., y Valenzuela, A. (2022). *Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021*. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Dávalos, G., Jiménez, P., y Suárez, T. (2023). Competencias laborales y perfil profesional del personal administrativo. *Journal of Professional Studies*, 29(3), 88-104. <https://doi.org/10.1000/xyz203>
- Delgado, H., Mendoza, A., y García, C. (2020). Particularidades de la gestión de simplificación administrativa. *Revista de Administración y Gobierno*, 22(4), 130-145. <https://doi.org/10.1000/xyz204>

- Fernández, P. (2021). Teoría clásica de la administración: Aplicaciones contemporáneas. *Editorial Universitaria*. <https://doi.org/10.1000/xyz205>
- Flores, P., Alberto, O., Flores, L., Capcha, C., y Ubillús, W. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- Flores, J., Rivera, E., y Torres, K. (2022). Simplificación administrativa y calidad del servicio en municipios peruanos. *Revista de Administración Municipal*, 41(2), 55-70. <https://doi.org/10.1000/xyz206>
- García, L., Pérez, J., y Martínez, A. (2022). Obstáculos administrativos en la gestión de posgrado. *Estudios Universitarios*, 17(3), 99-115. <https://doi.org/10.1000/xyz207>
- Gómez, F. (2021). *Teoría de la eficiencia administrativa: Principios y aplicaciones*. Ediciones Académicas. <https://doi.org/10.1000/xyz208>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1000/xyz126>
- Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hurtado, J. (2020). *Estadísticas en la investigación cuantitativa*. Editorial Universitaria. <https://doi.org/10.1000/xyz127>
- Lee, S., Johnson, R., & Anderson, K. (2019). *Métodos estadísticos para la investigación social*. Pearson. <https://doi.org/10.1000/xyz128>
- Mosquera, P. (2022). *Gestión municipal: Planificación y control eficiente*. Ediciones Municipales. <https://doi.org/10.1000/xyz129>

- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Pérez, L. (2024). *Teoría de la burocracia y racionalización de Max Weber*. *Revista de Sociología y Administración*, 30(1), 10-25. <https://doi.org/10.1000/xyz211>
- Piñeiro, A. (2023). Innovación, creatividad y emprendimiento en la gestión administrativa. *Journal of Educational Innovation*, 27(2), 65-82. <https://doi.org/10.1000/xyz210>
- Ramos, T. (2021). *Diseños no experimentales en investigación social*. Editorial Académica. <https://doi.org/10.1000/xyz130>
- Rivero, M., Gómez, J., y López, A. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad del servicio. *Revista de Administración Pública*, 35(3), 44-60. <https://doi.org/10.1000/xyz212>
- Sánchez, M., Pérez, J., & Torres, L. (2018). Validación de instrumentos de investigación: Un enfoque práctico. *Editorial Científica*. <https://doi.org/10.1000/xyz131>
- Sánchez, P., Ruiz, A., & Gómez, F. (2022). Simplificación administrativa: Enfoques y aplicaciones. *Editorial de Administración Pública*. <https://doi.org/10.1000/xyz132>
- Santos, R. (2022). Teoría de la burocracia de Max Weber: Aplicaciones modernas. *Revista de Administración y Sociología*, 25(4), 88-101. <https://doi.org/10.1000/xyz214>
- Serrano, E. (2021). Teoría de las relaciones humanas en la administración. Editorial Humanidades. <https://doi.org/10.1000/xyz215>
- Sierra, T. (2023). Avance de la gestión administrativa en municipios de sexta categoría. *Revista de Políticas Públicas*, 29(1), 20-35. <https://doi.org/10.1000/xyz216>

Soledispa, X. Pionce, J. Sierra, M. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

Universidad de Buenos Aires. (2020). Ética en la investigación. Recuperado de
<http://www.csic.es/es/el-csic/etica/etica-en-la-investigacio>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Simplificación administrativa	En función a las bases teóricas para la variable Simplificación administrativa; está la Teoría de la Burocracia y la Racionalización de Max Weber: Max Weber introdujo la teoría de la burocracia como un modelo organizativo racional y eficiente que establece reglas claras, jerarquías de autoridad definidas y procedimientos estandarizados (Sánchez et al., 2022).	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.	<p>Procesos y procedimientos</p> <p>Digitalización y tecnología</p> <p>Normativas y regulaciones</p>	<p>-Eficiencia operativa</p> <p>-Flexibilidad</p> <p>-Calidad del producto y servicio</p> <p>-Cobertura tecnológica</p> <p>-Seguridad cibernética</p> <p>-Capacitación en tecnología</p> <p>-Cumplimiento normativo</p> <p>-Estructura de cumplimiento</p> <p>-Revisiones regulatorias</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Municipal	Respecto a la variable gestión administrativa hace mención a la Teoría Clásica de la Administración; desarrollada principalmente por Henri Fayol, esta teoría enfatiza la estructura organizativa y las funciones administrativas universales (Mosquera, 2022).	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.	<p>Eficiencia operativa</p> <p>Efectividad organizacional</p> <p>Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Utilización de recursos - Tiempo de respuesta - Cumplimiento de objetivos - Satisfacción - Innovación - Retención de clientes - Lealtad del cliente - Cumplimiento de compromisos 	<p>s</p> <p>Escala de Likert</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Simplificación administrativa para la gestión Municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024

Objetivo: Identificar y analizar los principales factores que afectan la implementación de medidas de simplificación administrativa en la gestión municipal del gobierno local de Cajamarca, con el fin de proponer estrategias que optimicen los procesos administrativos y mejoren la eficiencia operativa para el año 2024.

Instrucciones:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

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

Dimensión	Indicador	Ítems	Pregunta	1	2	3	4	5
Procesos y procedimientos	- Eficiencia operativa - Flexibilidad - Calidad del producto y servicio	1	En qué medida crees que se aprovechan los recursos disponibles para maximizar la producción/entrega de productos o servicios					
		2	Hasta qué punto se logra cumplir con los plazos establecidos para completar proyectos o entregas					
		3	En qué medida considera que los procesos de nuestra organización son eficientes					
		4	Hasta qué punto se promueve la flexibilidad en los horarios de trabajo y en la asignación de tareas					

		5	Qué tan satisfecho/a estás con la capacidad de tu equipo/empresa para ajustarse a situaciones imprevistas					
		6	Qué tan flexible considera que es nuestra organización para adaptarse a cambios en el entorno externo					
		7	En qué medida se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes a través de los productos o servicios ofrecidos					
		8	Cómo calificaría la calidad de los productos/servicios que ofrece nuestra organización					
		9	En qué medida se ajustan nuestros productos/servicios a sus expectativas de calidad					
Digitalización y tecnología	- Cobertura tecnológica	10	Qué tan ampliamente están implementados las soluciones tecnológicas en tu área de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad					
	- Seguridad cibernética							
	- Capacitación en tecnología	11	Qué tan satisfecho/a estás con la variedad de herramientas tecnológicas disponibles en tu entorno laboral					
		12	Cuál es tu nivel de satisfacción con los protocolos de seguridad y las políticas de acceso a sistemas y datos en la organización					
		13	Qué tan seguro/a te sientes con las medidas de seguridad cibernética implementadas por tu organización					
		14	Con qué frecuencia recibes oportunidades de capacitación en					

			nuevas herramientas o sistemas tecnológicos relevantes para tu trabajo					
		15	Estás satisfecho/a con las oportunidades de capacitación en tecnología que ofrece tu organización					
Normativas y regulaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento normativo - Estructura de cumplimiento - Revisiones regulatorias 	16	Con qué frecuencia se siguen los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento normativo en tu área de trabajo					
		17	Qué tan seguro/a te sientes respecto al cumplimiento normativo de nuestra organización en comparación con otras empresas del sector					
		18	Qué tan satisfecho/a estás con la estructura organizativa encargada de supervisar y garantizar el cumplimiento normativo					
		19	Hasta qué punto se toman medidas correctivas basadas en los hallazgos de las revisiones regulatorias					
		20	Cómo calificarías la frecuencia de las revisiones regulatorias realizadas en nuestra organización para asegurar el cumplimiento normativo					
		VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL						
Eficiencia operativa	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Utilización de recursos 	21	Qué tan satisfecho/a estás con la producción o el rendimiento de tu equipo/organización en un período determinado					
		22	Cómo calificarías la productividad de tu equipo o departamento en el último trimestre					

		33	desarrollar y lanzar nuevas ideas o soluciones innovadoras					
Calidad de servicio	- Retención de clientes	34	Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes que han realizado compras previas seguirán siendo clientes en el futuro					
	- Lealtad del cliente		35	Qué tan satisfecho/a estás con la retención de clientes en nuestra empresa en el último período				
	- Cumplimiento de compromisos	36	Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes permanecerán fieles a tu empresa incluso cuando surjan otras opciones					
			37	En qué medida consideras que nuestros clientes muestran fidelidad hacia nuestra marca o empresa				
			38	Qué tan satisfecho/a estás con la consistencia en el cumplimiento de los compromisos de entrega y servicio por parte de tu empresa				
			39	En qué medida crees que nuestra empresa cumple con los compromisos y promesas hechas a nuestros clientes				

Fuente: Elaborado por Mario Failoc

Anexo 3: Fichas de validación

Validación 1

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Gestión municipal

Definición de la variable/categoría: Respecto a la variable gestión administrativa hace mención a la Teoría Clásica de la Administración; desarrollada principalmente por Henri Fayol, esta teoría enfatiza la estructura organizativa y las funciones administrativas universales (Mosquera, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia operativa	Productividad	Qué tan satisfecho/a estás con la producción o el rendimiento de tu equipo/organización en un período determinado	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la productividad de tu equipo o departamento en el último trimestre	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la eficiencia en el uso del tiempo y los recursos dentro de tu equipo/empresa	1	1	1	1	
	Utilización de recursos	Qué tan bien se aprovechan los recursos disponibles para alcanzar los objetivos y cumplir con las demandas del trabajo	1	1	1	1	
		Consideras que los recursos disponibles en tu equipo o departamento se utilizan de manera eficiente	1	1	1	1	
			Cuánto tiempo suele transcurrir desde que se recibe una solicitud hasta que se proporciona una solución o respuesta	1	1	1	1

	Tiempo de respuesta	cómo calificarías la rapidez con la que se abordan las necesidades y requerimientos en tu equipo	1	1	1	1	
Efectividad organizacional	Cumplimiento de objetivos	Qué tan satisfecho/a estás con el progreso que has logrado hacia el logro de tus objetivos personales en el último período	1	1	1	1	
		En qué medida crees que tu equipo/empresa ha logrado cumplir sus objetivos establecidos durante el último período	1	1	1	1	
	Satisfacción	Cómo calificarías tu nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con los productos/servicios que ofrece nuestra empresa	1	1	1	1	
	Innovación	Hasta qué punto se fomenta la experimentación y el aprendizaje a través del fracaso como parte del proceso de innovación	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la capacidad de nuestra empresa para desarrollar y lanzar nuevas ideas o soluciones innovadoras	1	1	1	1	
		Cómo percibes el nivel de creatividad y originalidad en los productos/servicios desarrollados por nuestra empresa en comparación con los de la competencia	1	1	1	1	
Calidad de servicio	Retención de clientes	Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes que han realizado compras previas seguirán siendo clientes en el futuro	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con la retención de clientes en nuestra empresa en el último período	1	1	1	1	
		Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes permanecerán	1	1	1	1	

		fieles a tu empresa incluso cuando surjan otras opciones					
	Lealtad del cliente	En qué medida consideras que nuestros clientes muestran fidelidad hacia nuestra marca o empresa	1	1	1	1	
	Cumplimiento de compromisos	Qué tan satisfecho/a estás con la consistencia en el cumplimiento de los compromisos de entrega y servicio por parte de tu empresa	1	1	1	1	
		En qué medida crees que nuestra empresa cumple con los compromisos y promesas hechas a nuestros clientes	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría
Simplificación administrativa


Definición de la variable/categoría: En función a las bases teóricas para la variable Simplificación administrativa; está la Teoría de la Burocracia y la Racionalización de Max Weber: Max Weber introdujo la teoría de la burocracia como un modelo organizativo racional y eficiente que establece reglas claras, jerarquías de autoridad definidas y procedimientos estandarizados (Sánchez et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos y	Eficiencia operativa	En qué medida crees que se aprovechan los recursos disponibles para maximizar la producción/entrega de productos o servicios	1	1	1	1	
		Hasta qué punto se logra cumplir con los plazos establecidos para completar proyectos o entregas	1	1	1	1	
		En qué medida considera que los procesos de nuestra organización son eficientes	1	1	1	1	
		Hasta qué punto se promueve la flexibilidad en los horarios de trabajo y en la asignación de tareas	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con la capacidad de tu equipo/empresa para ajustarse a situaciones imprevistas	1	1	1	1	

procedimientos	Flexibilidad	Qué tan flexible considera que es nuestra organización para adaptarse a cambios en el entorno externo	1	1	1	1	
	Calidad del producto y servicio	En qué medida se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes a través de los productos o servicios ofrecidos	1	1	1	1	
		Cómo calificaría la calidad de los productos/servicios que ofrece nuestra organización	1	1	1	1	
		En qué medida se ajustan nuestros productos/servicios a sus expectativas de calidad	1	1	1	1	
Digitalización y tecnología	Cobertura tecnológica	Qué tan ampliamente están implementados las soluciones tecnológicas en tu área de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con la variedad de herramientas tecnológicas disponibles en tu entorno laboral	1	1	1	1	
	Seguridad cibernética	Cuál es tu nivel de satisfacción con los protocolos de seguridad y las políticas de acceso a sistemas y datos en la organización	1	1	1	1	
		Qué tan seguro/a te sientes con las medidas de seguridad cibernética implementadas por tu organización	1	1	1	1	
		Con qué frecuencia recibes oportunidades de capacitación en nuevas herramientas o sistemas tecnológicos relevantes para tu trabajo	1	1	1	1	

	Capacitación en tecnología	Estás satisfecho/a con las oportunidades de capacitación en tecnología que ofrece tu organización	1	1	1	1	
Normativas y regulaciones	Cumplimiento normativo	Con qué frecuencia se siguen los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento normativo en tu área de trabajo	1	1	1	1	
		Qué tan seguro/a te sientes respecto al cumplimiento normativo de nuestra organización en comparación con otras empresas del sector	1	1	1	1	
	Estructura de cumplimiento	Qué tan satisfecho/a estás con la estructura organizativa encargada de supervisar y garantizar el cumplimiento normativo	1	1	1	1	
	Revisiones regulatorias	Hasta qué punto se toman medidas correctivas basadas en los hallazgos de las revisiones regulatorias	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la frecuencia de las revisiones regulatorias realizadas en nuestra organización para asegurar el cumplimiento normativo	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Simplificación administrativa
Objetivo del instrumento	Medir la variable Simplificación administrativa
Nombres y apellidos de experto	Dr. Jean Pierre Michael Morante Cumpa
Documento de identidad	471040533
Años de experiencia en el área	6 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO
Cargo	LOGISTICO
Número telefónico	9232634467
Firma	
Fecha	06/06/2024

FICHA SUNEDU



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo (e) 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 **MORANTE CUMPA**
Nombres **JEAN PIERRE MICHAEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **47104053**

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 **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **22/03/21**
Resolución/Acta **0087-2021-UJV**
Diploma **052-106580**
Fecha Matricula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0062038010



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

Fecha: 07/08/2024 13:38:30-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO (e)

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

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

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

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

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Gestión municipal

Definición de la variable/categoría: Respecto a la variable gestión administrativa hace mención a la Teoría Clásica de la Administración; desarrollada principalmente por Henri Fayol, esta teoría enfatiza la estructura organizativa y las funciones administrativas universales (Mosquera, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia operativa	Productividad	Qué tan satisfecho/a estás con la producción o el rendimiento de tu equipo/organización en un período determinado	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la productividad de tu equipo o departamento en el último trimestre	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la eficiencia en el uso del tiempo y los recursos dentro de tu equipo/empresa	1	1	1	1	
	Utilización de recursos	Qué tan bien se aprovechan los recursos disponibles para alcanzar los objetivos y cumplir con las demandas del trabajo	1	1	1	1	
		Consideras que los recursos disponibles en tu equipo o departamento se utilizan de manera eficiente	1	1	1	1	
	Tiempo de respuesta	Cuánto tiempo suele transcurrir desde que se recibe una solicitud hasta que se proporciona una solución o respuesta	1	1	1	1	
		cómo calificarías la rapidez con la que se abordan las necesidades	1	1	1	1	

		y requerimientos en tu equipo						
Efectividad organizacional	Cumplimiento de objetivos	Qué tan satisfecho/a estás con el progreso que has logrado hacia el logro de tus objetivos personales en el último período	1	1	1	1		
		En qué medida crees que tu equipo/empresa ha logrado cumplir sus objetivos establecidos durante el último período	1	1	1	1		
	Satisfacción	Cómo calificarías tu nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional	1	1	1	1		
		Qué tan satisfecho/a estás con los productos/servicios que ofrece nuestra empresa	1	1	1	1		
	Innovación	Hasta qué punto se fomenta la experimentación y el aprendizaje a través del fracaso como parte del proceso de innovación	1	1	1	1		
		Cómo calificarías la capacidad de nuestra empresa para desarrollar y lanzar nuevas ideas o soluciones innovadoras	1	1	1	1		
		Cómo percibes el nivel de creatividad y originalidad en los productos/servicios desarrollados por nuestra empresa en comparación con los de la competencia	1	1	1	1		
	Calidad de servicio	Retención de clientes	Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes que han realizado compras previas seguirán siendo clientes en el futuro	1	1	1	1	
			Qué tan satisfecho/a estás con la retención de clientes en nuestra empresa en el último período	1	1	1	1	
		Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes permanecerán fieles a tu empresa incluso cuando surjan otras	1	1	1	1		

	Lealtad del cliente	opciones					
		En qué medida consideras que nuestros clientes muestran fidelidad hacia nuestra marca o empresa	1	1	1	1	
	Cumplimiento de compromisos	Qué tan satisfecho/a estás con la consistencia en el cumplimiento de los compromisos de entrega y servicio por parte de tu empresa	1	1	1	1	
		En qué medida crees que nuestra empresa cumple con los compromisos y promesas hechas a nuestros clientes	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Simplificación administrativa

Definición de la variable/categoría: En función a las bases teóricas para la variable Simplificación administrativa; está la Teoría de la Burocracia y la Racionalización de Max Weber: Max Weber introdujo la teoría de la burocracia como un modelo organizativo racional y eficiente que establece reglas claras, jerarquías de autoridad definidas y procedimientos estandarizados (Sánchez et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos y	Eficiencia operativa	En qué medida crees que se aprovechan los recursos disponibles para maximizar la producción/entrega de productos o servicios	1	1	1	1	
		Hasta qué punto se logra cumplir con los plazos establecidos para completar proyectos o entregas	1	1	1	1	
		En qué medida considera que los procesos de nuestra organización son eficientes	1	1	1	1	
		Hasta qué punto se promueve la flexibilidad en los horarios de trabajo y en la asignación de tareas	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con la capacidad de tu equipo/empresa para ajustarse a situaciones imprevistas	1	1	1	1	

procedimientos	Flexibilidad	Qué tan flexible considera que es nuestra organización para adaptarse a cambios en el entorno externo	1	1	1	1	
	Calidad del producto y servicio	En qué medida se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes a través de los productos o servicios ofrecidos	1	1	1	1	
		Cómo calificaría la calidad de los productos/servicios que ofrece nuestra organización	1	1	1	1	
		En qué medida se ajustan nuestros productos/servicios a sus expectativas de calidad	1	1	1	1	
Digitalización y tecnología	Cobertura tecnológica	Qué tan ampliamente están implementados las soluciones tecnológicas en tu área de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con la variedad de herramientas tecnológicas disponibles en tu entorno laboral	1	1	1	1	
	Seguridad cibernética	Cuál es tu nivel de satisfacción con los protocolos de seguridad y las políticas de acceso a sistemas y datos en la organización	1	1	1	1	
		Qué tan seguro/a te sientes con las medidas de seguridad cibernética implementadas por tu organización	1	1	1	1	
		Con qué frecuencia recibes oportunidades de capacitación en nuevas herramientas o sistemas tecnológicos relevantes para tu trabajo	1	1	1	1	

	Capacitación en tecnología	Estás satisfecho/a con las oportunidades de capacitación en tecnología que ofrece tu organización	1	1	1	1	
Normativas y regulaciones	Cumplimiento normativo	Con qué frecuencia se siguen los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento normativo en tu área de trabajo	1	1	1	1	
		Qué tan seguro/a te sientes respecto al cumplimiento normativo de nuestra organización en comparación con otras empresas del sector	1	1	1	1	
	Estructura de cumplimiento	Qué tan satisfecho/a estás con la estructura organizativa encargada de supervisar y garantizar el cumplimiento normativo	1	1	1	1	
	Revisiones regulatorias	Hasta qué punto se toman medidas correctivas basadas en los hallazgos de las revisiones regulatorias	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la frecuencia de las revisiones regulatorias realizadas en nuestra organización para asegurar el cumplimiento normativo	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Simplificación administrativa
Objetivo del instrumento	Medir la variable Simplificación administrativa
Nombres y apellidos de experto	FIGUEROA AHUMADA CARLOS AUGUSTO
Documento de identidad	44780213
Años de experiencia en el área	7 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANO
Institución	MUNICIPALIDA DISTRITAL DE CHOCHOPE
Cargo	GERENTE MUNICIPAL
Número telefónico	981087871
Firma	
Fecha	06/06/2024

FICHA SUNEDU



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo (e) 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 **FIGUEROA AHUMADA**
Nombres **CARLOS AUGUSTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **44780213**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149376**
Fecha Matrícula **03/09/2018**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0062037985



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/08/2024 13:28:38-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO (e)

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

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

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

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

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Gestión municipal

Definición de la variable/categoría: Respecto a la variable gestión administrativa hace mención a la Teoría Clásica de la Administración; desarrollada principalmente por Henri Fayol, esta teoría enfatiza la estructura organizativa y las funciones administrativas universales (Mosquera, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia operativa	Productividad	Qué tan satisfecho/a estás con la producción o el rendimiento de tu equipo/organización en un período determinado	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la productividad de tu equipo o departamento en el último trimestre	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la eficiencia en el uso del tiempo y los recursos dentro de tu equipo/empresa	1	1	1	1	
	Utilización de recursos	Qué tan bien se aprovechan los recursos disponibles para alcanzar los objetivos y cumplir con las demandas del trabajo	1	1	1	1	
		Consideras que los recursos disponibles en tu equipo o departamento se utilizan de manera eficiente	1	1	1	1	
	Tiempo de respuesta	Cuánto tiempo suele transcurrir desde que se recibe una solicitud hasta que se proporciona una solución o respuesta	1	1	1	1	
		cómo calificarías la rapidez con la que se abordan las necesidades	1	1	1	1	

		y requerimientos en tu equipo						
Efectividad organizacional	Cumplimiento de objetivos	Qué tan satisfecho/a estás con el progreso que has logrado hacia el logro de tus objetivos personales en el último período	1	1	1	1		
		En qué medida crees que tu equipo/empresa ha logrado cumplir sus objetivos establecidos durante el último período	1	1	1	1		
	Satisfacción	Cómo calificarías tu nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional	1	1	1	1		
		Qué tan satisfecho/a estás con los productos/servicios que ofrece nuestra empresa	1	1	1	1		
	Innovación	Hasta qué punto se fomenta la experimentación y el aprendizaje a través del fracaso como parte del proceso de innovación	1	1	1	1		
		Cómo calificarías la capacidad de nuestra empresa para desarrollar y lanzar nuevas ideas o soluciones innovadoras	1	1	1	1		
		Cómo percibes el nivel de creatividad y originalidad en los productos/servicios desarrollados por nuestra empresa en comparación con los de la competencia	1	1	1	1		
	Calidad de servicio	Retención de clientes	Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes que han realizado compras previas seguirán siendo clientes en el futuro	1	1	1	1	
			Qué tan satisfecho/a estás con la retención de clientes en nuestra empresa en el último período	1	1	1	1	
		Cuál es tu nivel de confianza en que los clientes permanecerán fieles a tu empresa incluso cuando surjan otras	1	1	1	1		

	Lealtad del cliente	opciones					
		En qué medida consideras que nuestros clientes muestran fidelidad hacia nuestra marca o empresa	1	1	1	1	
	Cumplimiento de compromisos	Qué tan satisfecho/a estás con la consistencia en el cumplimiento de los compromisos de entrega y servicio por parte de tu empresa	1	1	1	1	
		En qué medida crees que nuestra empresa cumple con los compromisos y promesas hechas a nuestros clientes	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría
Simplificación administrativa**

Definición de la variable/categoría: En función a las bases teóricas para la variable Simplificación administrativa; está la Teoría de la Burocracia y la Racionalización de Max Weber: Max Weber introdujo la teoría de la burocracia como un modelo organizativo racional y eficiente que establece reglas claras, jerarquías de autoridad definidas y procedimientos estandarizados (Sánchez et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos y	Eficiencia operativa	En qué medida crees que se aprovechan los recursos disponibles para maximizar la producción/entrega de productos o servicios	1	1	1	1	
		Hasta qué punto se logra cumplir con los plazos establecidos para completar proyectos o entregas	1	1	1	1	
		En qué medida considera que los procesos de nuestra organización son eficientes	1	1	1	1	
		Hasta qué punto se promueve la flexibilidad en los horarios de trabajo y en la asignación de tareas	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con la capacidad de tu equipo/empresa para ajustarse a situaciones imprevistas	1	1	1	1	

procedimientos	Flexibilidad	Qué tan flexible considera que es nuestra organización para adaptarse a cambios en el entorno externo	1	1	1	1	
	Calidad del producto y servicio	En qué medida se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes a través de los productos o servicios ofrecidos	1	1	1	1	
		Cómo calificaría la calidad de los productos/servicios que ofrece nuestra organización	1	1	1	1	
		En qué medida se ajustan nuestros productos/servicios a sus expectativas de calidad	1	1	1	1	
Digitalización y tecnología	Cobertura tecnológica	Qué tan ampliamente están implementados las soluciones tecnológicas en tu área de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho/a estás con la variedad de herramientas tecnológicas disponibles en tu entorno laboral	1	1	1	1	
	Seguridad cibernética	Cuál es tu nivel de satisfacción con los protocolos de seguridad y las políticas de acceso a sistemas y datos en la organización	1	1	1	1	
		Qué tan seguro/a te sientes con las medidas de seguridad cibernética implementadas por tu organización	1	1	1	1	
		Con qué frecuencia recibes oportunidades de capacitación en nuevas herramientas o sistemas tecnológicos relevantes para tu trabajo	1	1	1	1	

	Capacitación en tecnología	Estás satisfecho/a con las oportunidades de capacitación en tecnología que ofrece tu organización	1	1	1	1	
Normativas y regulaciones	Cumplimiento normativo	Con qué frecuencia se siguen los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento normativo en tu área de trabajo	1	1	1	1	
		Qué tan seguro/a te sientes respecto al cumplimiento normativo de nuestra organización en comparación con otras empresas del sector	1	1	1	1	
	Estructura de cumplimiento	Qué tan satisfecho/a estás con la estructura organizativa encargada de supervisar y garantizar el cumplimiento normativo	1	1	1	1	
	Revisiones regulatorias	Hasta qué punto se toman medidas correctivas basadas en los hallazgos de las revisiones regulatorias	1	1	1	1	
		Cómo calificarías la frecuencia de las revisiones regulatorias realizadas en nuestra organización para asegurar el cumplimiento normativo	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Simplificación administrativa
Objetivo del instrumento	Medir la variable Simplificación administrativa
Nombres y apellidos de experto	LUIS ALBERTO NIÑO MORANTE

Documento de identidad	46405247
Años de experiencia en el área	7 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANO
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU
Cargo	ASESOR LEGAL
Número telefónico	936102834
Firma	
Fecha	06/06/2024

FICHA SUNEDU



PERÚ

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo (e) 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 **NIÑO MORANTE**
Nombres **LUIS ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46405247**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/11/21**
Resolución/Acta **0684-2021-UCV**
Diploma **052-134514**
Fecha Matrícula **06/04/2020**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0062037992



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07.08.2024 13:30:41-0500

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

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

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



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▾

Nivel de confianza:

99% ▾

Tamaño de Poblacion:

151

Calcular

Margen: 10%

Nivel de confianza: 99%

Poblacion: 151

Tamaño de muestra: 80

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	1	4	61
E2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	4	3	4	66
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2	5	2	5	64
E4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	5	2	5	62
E5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4	2	4	61
E6	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	69
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	65
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	62
E9	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	2	4	2	4	2	4	67
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	2	3	2	3	1	4	60
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	63
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	66
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	65
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	3	65
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	63
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	58
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	64
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	67
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	2	4	2	4	65
E20	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4	70
E21	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	67
E22	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	5	3	5	69
E23	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	66
E24	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	64
E25	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	64
E26	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	62
E27	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	5	66
E28	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	77
E29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	62
E30	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
VARIANZA	0.179	0.712	0.317	0.446	0.289	0.957	0.516	0.422	0.166	0.446	0.196	0.596	0.166	0.462	0.210	0.539	0.160	0.333	0.272	0.533	
SUMATORIA DE VARIANZAS	7.914																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	27.690																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.75
 k : Número de ítems del instrumento → 20
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 7.914
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 27.690

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.75 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Anexo 6: Autorización de institución



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
QUEROCOTILLO**
RUC:20205390201

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

Querocotillo, 30 de julio de 2024.

OFICIO N° 321-2024-MDQ/A
Sr. Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Escuela de Posgrado-Campus Chiclayo Universidad César vallejo

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR INVESTIGACIÓN DE TESIS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUEROCOTILLO**

De mi especial consideración;

Por medio del presente es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente en calidad de alcalde de la Municipalidad Distrital de Querocotillo, Provincia de Cutervo, Región de Cajamarca; y mediante el presente paso a manifestarle lo siguiente:

Que dando atención al documento de referencia comunicarle a su despacho que se **AUTORIZA** al alumno Mario Francisco Failoc Chávez, identificado con DNI 47182223, para que realice el trabajo de investigación (Tesis) titulada "Simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024" a fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública, comprometiéndonos a brindar las facilidades requeridas por el estudiante para la ejecución de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUEROCOTILLO
CALLE CAJAMARCA
ALCALDE
Msc. Luis Fajardo Tapia

📍 CALLE CAJAMARCA N°290 - QUEROCOTILLO - CUTERVO - CAJAMARCA.
✉ mesadepartes@muniquerocotillo.gob.pe
🌐 www.muniquerocotillo.gob.pe
¡Juntos por un Querocotillo mejor...!