



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modernización de la gestión pública para simplificar los
procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo
urbano de una municipalidad, Lambayeque-2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cubas Teran, Lilia Elvia (orcid.org/0009-0001-0811-1587)

ASESORES:

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque-2024", cuyo autor es CUBAS TERAN LILIA ELVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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, 04 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 09-08-2024 05:52:49

Código documento Trilce: TRI - 0793003



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CUBAS TERAN LILIA ELVIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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: "Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque-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
CUBAS TERAN LILIA ELVIA DNI: 44363371 ORCID: 0009-0001-0811-1587	Firmado electrónicamente por: LCUBASGU5 el 21-08- 2024 12:31:54

Código documento Trilce: INV - 1718414

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y bendecirme día a día. A mi Madre, por formarme en valores y ser mi ejemplo a seguir. A mi Padre, por enseñarme a ser feliz y continuar iluminando mi camino desde el cielo. A mi esposo por ser mi empuje y apoyo diario. A Luciano y Leandro, mis tesoros más preciados, que me impulsan y motivan a ser mejor persona día a día.

Lilia Elvia.

Agradecimiento

Amado esposo, gracias por tu dedicación y cuidado a nuestros retoños, sin tu apoyo todos estos pasados fines de semana, no habría sido posible culminar esta meta, te amo cada día más y le agradezco infinitamente a Dios que te haya puesto en mi camino. A mis hijitos Luciano y Leandro, gracias por llenar mi vida de amor, prometo ser su soporte e incondicional durante el resto de mi vida. A mis asesores de tesis de la Maestría en Gestión Pública, por transmitirme sus diversos conocimientos e impulsarme a realizar siempre mi mejor esfuerzo. Al gerente de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por facilitar los permisos para llevar a cabo esta Investigación.

La autora.

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
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la modernización de la gestión pública y sus dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024.....	15
Tabla 2 Nivel de simplificación de procedimientos administrativos y de sus dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad, 2024.....	16
Tabla 3 Nivel de dimensiones entre la modernización de la gestión pública y la simplificación de procedimientos administrativos.....	17
Tabla 4 Resultados de la validación de la propuesta.....	19

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la propuesta de un modelo de modernización de la gestión pública.....	18
--	----

Resumen

La investigación aporta al ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico de la ONU porque al simplificar los procesos administrativos, se contribuye a fortalecer las instituciones en eficiencia y accesibilidad para los ciudadanos, se planteó por objetivo Proponer un modelo de modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024, el estudio fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel propositivo , diseño no experimental y paradigma positivista, se consideró una población de 47 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de modernización de la gestión pública y simplificación de procedimientos administrativos, por resultados el 38% enfatizaron que la modernización de la gestión pública se desarrolla en un nivel medio, asimismo, el 44% indicó que la simplificación de procedimientos administrativos se desarrolla en un nivel medio. Se concluye en el diseño de un modelo “Innovando la gestión Pública: Simplificando Procedimientos” el que estuvo alineado al fortalecimiento de la simplificación de procedimientos administrativos, contó de un total de 11 estrategias, las cuales partieron de la implementación de plataformas digitales para la gestión de trámites y documentos, buscando automatizar los procesos administrativos.

Palabras clave: gestión, simplificación, administración.

Abstract

The research contributes to SDG 8. Decent work and economic growth of the UN because by simplifying administrative processes, it contributes to strengthen institutions in efficiency and accessibility for citizens, the objective was to propose a model of modernization of public management to simplify administrative procedures in the management of urban development of a municipality, Lambayeque, 2024, the study was of basic type, quantitative approach, propositional level, The study was basic, quantitative approach, propositional level, non-experimental design and positivist paradigm, a population of 47 employees was considered, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire of modernization of public management and simplification of administrative procedures, by results 38% emphasized that the modernization of public management is developed at a medium level, likewise, 44% indicated that the simplification of administrative procedures is developed at a medium level. The conclusion was the design of a model “Innovating Public Management: Simplifying Procedures”, which was aligned with the strengthening of the simplification of administrative procedures, with a total of 11 strategies, which started with the implementation of digital platforms for the management of procedures and documents, seeking to automate administrative processes.

Keywords: management, simplification, administration.

I. INTRODUCCIÓN

La modernización de la gestión pública (MGP en adelante) es un proceso que está dirigido a la mejora de la eficacia, transparencia y eficiencia de la administración gubernamental con la gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023), con el propósito de que se satisfaga la necesidad del ciudadano de una forma más efectiva, se implique la adopción de nuevas prácticas, enfoques de gestión y tecnologías que agilicen la administración gubernamental y enfoquen sus procesos a la obtención de resultados concretos (Vigoda & Mizrahi, 2024); impulsa la cooperación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia y simplificación de procedimientos administrativos y capacitación del personal (Risna, 2023) en base a la gestión por competencias (Collazos & Fernández, 2019); y además, el objetivo es hacer que el gobierno sea más eficiente, receptivo y orientado a servir a la población efectivamente (Delgado, 2022).

A nivel internacional, las entidades democráticas se encuentran en constante desarrollo, destacando la importancia de que las instituciones gubernamentales también inviertan en la modernización de su SPA, permitiendo que se adopten principios para un mejor gobierno donde se alcancen a concretar los objetivos de Estado (Blas et al., 2022). Se determina que 4 de cada 10 personas manifiestan tener una confianza moderadamente alta en su gobierno nacional, donde se destaca que los gobiernos requieren de la confianza del pueblo para que los dirigentes puedan abordar desafíos sociales en largos periodos de tiempo, favoreciendo de esta forma a los procedimientos de los sistemas administrativos (OCDE, 2022).

La simplificación administrativa (en adelante S.A.) consiste en un conjunto de estrategias que permite que los procedimientos gubernamentales sean eficientes y de fácil acceso al ciudadano, permitiendo reducir la burocracia y mejorar la gestión de los gobiernos (Flores et al., 2022). Tal es el caso de la Comunidad Autónoma de Aragón (España), que frente irregularidades de gestión administrativa (G.A.), baja eficiencia en los procedimientos gubernamentales y que los objetivos del sector público y privado no guarden coherencia, se impulsó la S.A mediante la Ley 1/202, con la finalidad de agilizar los procesos administrativos (Tejedor, 2021).

En las organizaciones públicas de América Latina y el Caribe, la S.A, ha denotado una evolución significativa en las estrategias para reducir cargas y procesos administrativos, sin embargo, los colaboradores públicos en ciertas ocasiones se

resisten al cambio, porque en la simplificación de procedimientos administrativos (SPA en adelante) se hace uso de las TIC y tienen dificultad para familiarizarse con los programas implementados (Calero, 2023).

En el contexto nacional, la MGP lleva más de 30 años mejorando la S.A, reflejando que en este transcurso el país logró eliminar un 30% de trámites, correspondiente a los requisitos se anularon una cantidad 1300, reflejado en términos monetarios un ahorro aproximado de S/290 millones (Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe, 2021), convirtiéndose la S.A como el principal motor de la MGP (Silva & Delgado, 2020). Asimismo, Lau (2022) señala que todo proceso de MGP de los gobiernos locales de Lima, es una mezcla de la participación del Estado, gobierno, sociedad civil y resultados de tal forma que se provea condiciones con recursos alineados a la necesidad del ciudadano y que este pueda tener acceso a la tecnología digital con igualdad en oportunidades.

En el aspecto institucional, en la Gerencia de Desarrollo Urbano (en adelante G. D.U.) de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (en adelante MPCH), se ha identificado que la SPA y la MGP se planifican anualmente. Esto se deriva de los SPA en diversas entidades públicas, que se reflejan en sus planes anuales (POI). Esta planificación permite establecer los presupuestos institucionales y diseñar un plan de acción para el año en curso y para los siguientes años; sin embargo, es importante destacar que esta iniciativa de S.A y MGP no está alcanzando sus objetivos previstos. De igual manera la institución desarrolló una deficiente evaluación en sus procedimientos administrativos antiguos, dificultando que se logre eficientemente una S.A, lo cual se refleja en la falta de seguimiento a los trámites realizados por ciudadanos o representantes de empresas.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, se establecen 17 objetivos de desarrollo sostenible, por lo que el presente estudio aporta al objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico y 16. Paz, justicia e instituciones sólidas (ONU, 2022) porque al simplificar los procesos administrativos en una G. D.U., se contribuye a fortalecer las instituciones en eficiencia, transparencia y accesibilidad para los ciudadanos, esto a su vez fomenta la confianza en las instituciones públicas y en el estado de derecho, lo que es fundamental para la construcción de sociedades pacíficas y justas.

En contraste con las problemáticas antes presentadas se propone como pregunta de

investigación: ¿De qué manera un modelo de modernización de la gestión pública permitirá mejorar la simplificación de los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024?

Se determina una justificación teórica porque se usaron teorías para la fundamentación de las variables de MGP y SPA, para la profundización y aumento de conocimiento de las variables. Concerniente a la justificación práctica se resalta que esta investigación se basa en la necesidad real de mejorar la eficiencia y la efectividad de los procedimientos administrativos en una G.D.U. de una municipalidad, Lambayeque, dado que estas deficiencias pueden traducirse en retrasos en los trámites, ineficiencias en la toma de decisiones y una menor calidad en la prestación de servicios relacionados con el D.U., asimismo se busca mediante la MGP proporcionar soluciones concretas y aplicables que puedan tener un impacto directo en la operatividad de la gerencia. En la justificación metodológica esta investigación ofrece un marco científico destacando el análisis de la SPA para que frente a las problemáticas se plantee una propuesta de MGP, sirviendo de base para futuras investigaciones.

Se establece como objetivo general: Proponer un modelo de modernización de la gestión pública para mejorar la simplificación de los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024; como objetivos específicos, a) conocer el nivel de la modernización de la gestión pública en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque; b) conocer el nivel simplificación de los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque; c) diseñar un modelo de modernización de la gestión pública para la simplificación de los procedimientos administrativos; d) validar la propuesta de un modelo de modernización de la gestión pública para la simplificación de los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque.

En el contexto internacional, los antecedentes, se tiene en Eslovaca et al. (2022) en su estudio estableció por objetivo el análisis de una administración pública alineada a la eficacia como herramienta para que se construya ciudades inteligentes en base a la experiencia de la República Eslovaca; el enfoque fue cuantitativo; entre sus resultados se identificó que en la experiencia eslovaca la administración aún presencia problemáticas y debilidades a causa de la pandemia mundial, reflejando la

necesidad de insertar a la tecnología para mejorar el sistema administrativo y se simplifiquen los procedimientos de la Administración pública, concluyeron que mediante un ordenamiento jurídico se apoya a construir ciudades inteligentes donde se aplique la SPA para la MGP.

En Kosovo, Halili & Kukovic (2022) en su estudio propusieron por objetivo analizar los enfoques organizativos y estructurales referente a la S.A en un caso de Kosvo, el diseño fue no experimental, como resultados de identificó que tanto los SPA y las reformas enfocadas en la reducción de la carga administrativa han presentado deficiencias desde el principio de su implementación, reflejando que no se hayan concretado las metas y los objetivos en los plazos indicados, concluyeron que la aplicación efectiva de soluciones organizativas y estructurales requiere considerar especificaciones políticas y administrativas, así como una coordinación estrecha entre agendas de simplificación y reducción de carga administrativa.

En Noruega, Weitzenboeck (2021) tuvo por objetivo analizar la SPA por medio de la toma de decisiones totalmente automatizadas; el enfoque fue cuantitativo, como resultados, existió un nivel alto en mantener sistemas y procesos digitalizados, lo que permite la automatización de la gestión pública, concluyeron que el planteamiento de una nueva normativa permite que se establezcan innovadores principios y medidas que deban ser aplicadas en los diferentes ámbitos de gestión de los organismos administrativos, y mejora que el proceso de toma de decisiones, manteniendo transparencia, confiabilidad e inclusividad del ciudadano.

En Chile, Nelis (2023) planteó por objetivo analizar la MGP en Chile, desde un análisis de los instrumentos de gestión y medida de resultados; el enfoque fue cuantitativo, por resultados se obtuvo que en las entidades estatales chilenas existen diferentes estrategias que no se encuentran alineadas a la innovación, la satisfacción del usuario y la transformación digital lo que afecta a la MGP, se concluye que por medio de la implementación de una agenda de MGP ayudará a que existan estrategias enfocadas en la transformación digital y éstas se orienten a generar innovación pública de tal manera que se mantengan objetivos alineados a satisfacer las aspiraciones del ciudadano.

En el contexto nacional, Araujo (2023) en su estudio propuso establecer la MGP en la G.A. en la municipalidad provincial de chachapoyas, 2022; el enfoque fue cuantitativo y participaron 154 usuarios; como resultado se determinó que la MGP

viene desarrollándose en un nivel medio al igual que la G.A., se concluye que existe una estadística significativa positiva entre las variables en análisis ($p=0.000$ y $R_s=0.272$), lo que establece que al ejercer mejoras en la MGP contribuirá a que la G.A. pueda mejorar sus procesos, fortalecer las políticas públicas y atender a los requerimientos del ciudadano eficientemente.

Soto (2021) planteo por objetivo establecer si la MGP contribuye a las competencias generales que muestran los colaboradores en una unidad de fiscalización municipal en San Isidro, el enfoque fue cuantitativo, población 110 colaboradores y muestra 86 fiscalizadores, entre los resultados se resalta que el 27,9% consideran que la MGP aún está en un nivel de inicio, destacando la necesidad de que se mejoren varios aspectos de gestión pública y se oferte un mejor servicio al ciudadano, se concluye que entre las variables existe una fuerte correlación significativa lo que establece que en una organización al mejorarla MGP también contribuirá el fortalecimiento de las competencias gerenciales del colaborador.

Mondragón (2022) planteó por objetivo, determinar la incidencia que tiene el gobierno electrónico sobre la SPA en una municipalidad de Lima, el enfoque fue cuantitativo, participaron 59 colaboradores, por resultado el 78% consideró que el SPA está en un nivel medio, el 84,7% indicó que el gobierno electrónico está en un nivel medio; donde concluye que efectivamente ambas variables presentan relación, estableciendo que una entidad pública al contar con herramientas tecnológicas de gestión facilitará que se logre la S.A beneficiando al ciudadano para trámites más rápidos y efectivos.

La MGP se sustenta en la Teoría de Cambio de Kurt Lewin se centra en cómo las organizaciones pueden realizar una mejor gestión y facilitar de manera efectiva los procesos de cambio en la entidad, se divide en tres fases fundamentales descongelar, cambiar y recongelar, abordando de forma sistemática los desafíos que se encuentran asociados con los cambios y con ello mejorar la probabilidad de éxito de cada iniciativa de transformación (Villamizar, 2024).

De igual forma, se indica a la Teoría de contingencia de Lawrence y Lorsch, donde se postula que el éxito y efectividad de una organización depende de la capacidad que tiene para ajustarse a las demandas del entorno externo y de la coherencia interna entre sus diferentes subsistemas permitiendo el desarrollo de procesos mucho más organizativos, flexibles, se pueda adaptar a estrategias y estructuras en función de la tecnología y las dinámicas competitivas (Fierro, 2021).

La SPA se fundamenta en la Teoría de la burocracia de Max Weber, donde se establece que una organización burocrática debe de contener una jerarquía clara, con niveles de autoridades bien definidos y una división del trabajo de forma específica, de igual manera indica que estas operaciones deben guiarse por normas y procedimientos formales, de tal forma que se asegure la impersonalidad en las relaciones administrativas, y las decisiones se tomen en función de reglas objetivas y no a relaciones personales, promoviendo así la consistencia, predictibilidad y optimización de la efectividad organizacional (Azuero, 2020).

Además, se indica a la Teoría del Enfoque de Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy en la que se plantea que toda organización debe ser vista como un sistema abierto que permita la interacción constante con su entorno, en el cual se aplica sistema de procedimientos administrativos interconectados y se trabaja de manera coherente para concretar objetivos, destaca que cada procedimiento administrativo es parte integral de un sistema total y debe estar guiado por objetivos internos (Pérez, 2023). En relación con las dimensiones de la MGP, se presentan problemas irresueltos (Fernández et al., 2021). Sin embargo, según la Política Nacional de MGP hasta el año 2030, se destacan cinco dimensiones principales: Dimensión de políticas públicas, planes estratégicos y operativos, se enfatiza su importancia en que las entidades cuenten con planes que orienten la gestión y guíen al Estado hacia una eficiente prestación de servicios (Morillo et al., 2020). Se destaca la necesidad de que la función pública se oriente hacia la eficiencia, transparencia y participación democrática (Stefanescu, 2020).

La dimensión de presupuestos para resultados, impulsa la intervención estatal que orienten cada proceso y actividad hacia la obtención de resultados de beneficio para la ciudadanía (Chancha et al., 2022). Se enfatiza la identificación de insumos, requerimientos y costos alineados con la eficiencia en la calidad de gasto, asegurando así la mejora en cada operación realizada por las entidades públicas (PCM, 2022).

En la dimensión de gestión por procesos, S.A y organización institucional, destaca la priorización para identificar procesos clave, la articulación de objetivos e identificación de las competencias institucionales (Alarcón et al., 2023). Por indicadores se resalta a la atención ágil y asertiva a las necesidades del ciudadano, trámites rápidos y efectivos, eliminación de costos, obtención de objetivos y plataformas virtuales para la obtención de un bien (Laihonen et al., 2023).

En cuanto a la dimensión del servicio civil meritocrático, se hace hincapié en la ideal orientación de gestión por las entidades gubernamentales hacia la mejora del desempeño laboral, generando así impactos positivos para el desarrollo de actividades organizacionales, logrando proporcionar oportunidades igualitarias a través del servicio civil (Ortiz, 2021), entre los principales indicadores se destaca el respeto a derechos, proceso de selección y gestión institucional (Flores & Núñez, 2021).

En la dimensión sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, señala la importancia de realizar evaluaciones pertinentes para medir la obtención de resultados centrandose a la necesidad de que se analice el impacto de las acciones gubernamentales y se relacione con las expectativas del ciudadano (PCM, 2022). Otro aspecto crucial es la participación ciudadana, de tal forma que se intervenga y fomente activamente el involucramiento del pueblo para decisiones con mayor alcance en la gestión (Ardanaz et al., 2023), esto se logra por medio de la incorporación de mecanismos para replicar la retroalimentación ciudadana (Vásquez & Núñez, 2021), así como la utilización de plataformas en líneas para promover una participación más accesible (Soledispa et al., 2020).

Donde, correspondiente a las dimensiones de la SPA se destaca a la dimensión procesos de S.A, se centra en la revisión y optimización de los procesos internos para eliminar redundancias y burocracias, garantizando que los trámites sean más ágiles y accesibles (Villanueva et al., 2022), donde se requiere de la identificación y eliminación de pasos innecesarios, simplificando así la interacción entre el ciudadano y la administración estatal (Silva & Delgado, 2020).

Dimensión incorporación de las tecnologías de información, se enfoca en la integración de herramientas tecnológicas para automatizar y agilizar los procedimientos administrativos, contribuyendo a la eficiencia, reduciendo el tiempo en los procesos y trámites (Flores et al., 2022), entre los indicadores se resaltan intercambio de datos por medio de un sistema electrónico e incorporación de la firma digital (Silva & Delgado, 2020).

Dimensión modelo de atención al ciudadano, se destaca la importancia de orientar los procesos administrativos hacia los requerimientos de impuestos por el ciudadano (Flores et al., 2022), en la cual se involucra la creación de mecanismos de atención personalizada, la simplificación de canales de comunicación, participación ciudadana

y experiencia del usuario (Silva & Delgado, 2020).

Dimensión fortalecimiento del procedimiento de S.A se centra en el desarrollo de políticas y prácticas que refuercen continuamente la simplificación de procesos (Anibal et al., 2021), en la que se incluye la implementación de evaluaciones periódicas, la retroalimentación de los usuarios y la adaptación constante de estrategias para asegurar que los procedimientos sean eficientes y efectivos a lo largo del tiempo (Silva & Delgado, 2020).

La SPA está regulada por la Ley Procedimiento Administrativo - Ley N.º 27444, establece legalmente una serie de principios que permiten y fundamentan el desarrollo de procedimientos administrativos, tanto para los gestores públicos como para los usuarios que deben seguir ante una entidad gubernamental (Ley N.º 27444, 2021). De igual manera está la Ley N.º 27658 en la se indica que la MGP se alinea a cuatro acciones la primera que es ofrecer calidad en el servicio y ejercer procesos efectivos que contribuyan eficazmente a cerrar brechas, la segunda refleja lo criterios de participación civil y la organización de políticas, la tercera es que se genere eficiencia los principios para concretar objetivos y en el uso de recursos y la cuarta se determina por el fortalecimiento de calidad en regulaciones (Ley N.º 27658, 2023).

El Decreto Supremo N° 004–2013–PCM se caracteriza por ser aquel instrumento prioritario que orienta la MGP, dado que en él se dispone de objetivos y los procesos de MGP, asimismo están los lineamientos y principios requeridos para que se ejecute una idónea actuación del gobierno en el ámbito público orientado al servicio, de igual forma está el DS N° 123-2018-PCM, en donde se indica que la MGP presenta relevancia en el proceso selectivo y uso de los medios que orienten a que se cree valor público en ciertas actividades o servicios que desempeñan las entidades gubernamentales (PCM, 2020).

Además, la variable de MGP implica la actualización y mejora de los procesos, estructuras y tecnologías utilizadas en la administración pública para que se aumente la transparencia, eficiencia y mejoramiento de la capacidad de respuesta que otorgue la entidad gubernamental hacia la necesidad del ciudadano (Delgado, 2022). Para eso adoptan prácticas y herramientas modernas para mejorar las decisiones, prestar un mejor servicio y potenciar la participación ciudadana (León et al., 2023). Incluye la implementación de la tecnología para que se ofrezcan servicios estatales en línea, se rinde cuentas y se promocióne transparencia (Huanca et al., 2021).

Además, la MGP abarca la reingeniería de procesos internos, la participación ciudadana activa, óptima capacitación, gestión y administración del conocimiento y la promoción de una cultura innovadora para el proceso administrativo público (Cordova et al., 2021). En esencia la MGP busca alinear la gestión gubernamental con las demandas cambiantes de la sociedad y se mejore la eficiencia en el servicio (Freire, 2019).

La MGP representa un proceso integral que busca actualizar y mejorar los elementos fundamentales de la administración gubernamental (Lau, 2022). En su esencia, la MGP tiene por objetivo principal incrementar la eficiencia, la capacidad de respuesta y transparencia gubernamental ante las demandas cambiantes de la sociedad (Morveli, 2021), por ende, se enfoca en adoptar prácticas y herramientas criterio contemporáneo con el propósito de optimizar las decisiones y basar la gestión en resultados (Blas et al., 2022). Uno de los componentes esenciales de la MGP es el uso de tecnología para proporcionar servicios gubernamentales de manera electrónica, simplificando trámites y mejorando la accesibilidad para los ciudadanos (Alderete et al., 2023).

La MGP se alinea a la implementación de tecnologías; incluye la reingeniería de procesos internos para eliminar redundancias, optimizar la eficiencia y reducir costos (Lapiente & Van, 2020). Además, se enfatiza en la capacitación del personal, asegurando que los empleados gubernamentales estén preparados para adoptar y gestionar las nuevas tecnologías y enfoques de gestión (Muñoz, 2022). Además, la MGP permite que se dé garantía a la transparencia, calidad y eficiencia de un servicio que se oferta al ciudadano, además, en hace énfasis en el uso de principios y uso de la tecnología para que se agilicen procesos y se mantenga una comunicación activa con el ciudadano de tal forma que se optimicen las decisiones y se cree valor a la administración para atender a las necesidades (Lau, 2022).

De tal forma contribuye con el ámbito privado y la sociedad civil en general dado que ayuda a que se fortalezcan alianzas estratégicas y se incentive la participación meritocrática de un poblador de tal manera que se incorporen criterios de innovación y sostenibilidad en la administración pública contribuyendo a un estado que denote responsabilidad y eficiencia (Blas et al., 2022).

Con respecto a la variable simplificación de procedimientos administrativos (SPA), esta se caracteriza como el conjunto de pasos y acciones sistemáticas que las

organizaciones, tanto públicas como privadas, siguen para llevar a cabo diversas tareas y funciones de manera ordenada y eficiente (Modugno et al., 2022). Estos procedimientos establecen un marco estructurado que guíe la ejecución de actividades y garantice la consistencia para las decisiones (Silva & Delgado, 2020).

En el ámbito gubernamental, los procedimientos administrativos son fundamentales para la administración eficaz del servicio público, dado que estos procesos suelen incluir la elaboración y aplicación de normativas, la tramitación de solicitudes y documentos, así como la coordinación entre niveles de la administración gubernamental (Yilmaz et al., 2023). La estandarización de los procedimientos busca mejorar la transparencia y reducir la arbitrariedad (Ferney & Gallo, 2019).

La documentación adecuada de los procedimientos es esencial, ya que proporciona una guía clara para los empleados, actúa como referencia en caso de cambios organizativos o de personal y permite evaluar y mejorar continuamente los procesos, identificando áreas de mejora (Ecuyer, 2024). La tecnología fortalece la automatización y optimización de los procedimientos administrativos, permitiendo agilizar tareas, reducir errores y facilitar la gestión de información (Quintana, 2021).

La SPA se refiere a un proceso estratégico orientado a reducir la complejidad y la burocracia en las operaciones organizacionales (Galdino de Magalhães Santos, 2024). Este enfoque busca hacer más eficientes y accesibles las actividades y trámites, eliminando pasos innecesarios y simplificando los procesos para facilitar su comprensión y ejecución (Schmieder et al., 2023). La SPA tiene como objetivo mejorar la vivencia del ciudadano al interactuar con las instituciones gubernamentales implicando en la revisión y eliminación de trámites redundantes o complicados, de tal forma que facilite el acceso a servicios y reduciendo los tiempos de respuesta (Fagundes & Marques, 2024). De igual manera, contribuye a fortalecer la transparencia y a aumentar la fiabilidad del ciudadano con respecto a la gestión gubernamental (Tejedor, 2021).

La simplificación consiste en la eliminación de regulaciones o estándares de calidad, además, permite la identificación y eliminación de obstáculos innecesarios que puedan ralentizar o complicar la ejecución de tareas (Rojas et al., 2023). Un enfoque clave en este proceso es la adopción de la tecnología, que puede automatizar tareas, agilizar procesos y mejorar la precisión (Villanueva, Perez, et al., 2022). Asimismo, es una estrategia dirigida a reducir la complejidad y la burocracia en las operaciones

gubernamentales, donde este mejore la admisión de los servicios que otorga el gobierno al ciudadano (Potěšil et al., 2021). De igual forma, busca hacer que los servicios gubernamentales sean más comprensibles y menos engorrosos para la ciudadanía (Attila, 2020), lo que implica identificar y eliminar barreras innecesarias que puedan dificultar la realización de trámites o la obtención de información (Zambrano & Zambrano, 2023). La SA también tiene el propósito de agilizar los procesos administrativos, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la experiencia global del ciudadano al interactuar con el gobierno (Cucat et al., 2020).

La SPA favorece a la eficiencia en los ámbitos de gestión de un gobierno, porque permite que se reduzca la burocracia y complejidad en procesos y trámites que desempeña toda entidad, además agiliza la manera en las decisiones estratégicas y optimiza que el uso de los recursos públicos sean los adecuados (Fuka et al., 2023), se destaca que beneficia principalmente a los colaboradores de una entidad y ellos se refleja en la gestión otorgada al ciudadano puesto que facilita el uso de servicios y accesos más eficientes además mejora la transferencia y sobre todo fortalece la administración pública (De Souza et al., 2023).

La revisión y optimización de los procedimientos administrativos se enfoca en la eliminación de regulaciones o estándares de calidad, asimismo, se centra en identificar y eliminar obstáculos superfluos que puedan ralentizar o complicar la ejecución de tareas (Salvatore et al., 2023) Implica la revisión y la optimización de los trámites y procesos internos para eliminar redundancias y simplificar la interacción del pueblo con los gestores de instituciones gubernamentales (Moreno et al., 2022). Asimismo, la participación ciudadana es esencial en la simplificación de procedimientos en el sector público porque permite obtener la retroalimentación de los ciudadanos sobre sus experiencias y desafíos al interactuar con los servicios gubernamentales puede proporcionar información valiosa para identificar áreas que necesitan mejoras y adaptaciones (Cortés, 2020).

La simplificación de los procedimientos no es un enfoque estático; más bien, considera compromiso continuo con un monitoreo constante de los procesos y la disposición a realizar ajustes en respuesta a cambios en la demanda ciudadana, avances tecnológicos y otros factores externos (Navarro, 2022).

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue básica, ya que se enfocó en la generación de conocimiento a través del análisis de una realidad, aunque no se concretó en aspectos prácticos, enfocándose en plantear soluciones acordes a las problemáticas identificadas en la investigación (Méndez, 2020). El paradigma que guio el estudio fue positivista, enfocándose en análisis que reflejen mediciones objetivas de situaciones y fenómenos, priorizando el conocimiento a través de métodos cuantitativos como eje central de la investigación (Fernández & Vela, 2021). El enfoque fue cuantitativo caracterizado por la utilización de medidas numéricas y estadísticas para analizar fenómenos, permitiendo al investigador cuantificar las variables de estudio de manera precisa (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El nivel fue propositivo, ya que se propuso un enfoque estratégico como solución a las problemáticas identificadas, abordando las necesidades de una organización en un contexto real de manera proactiva (Zamora & Calixto, 2021).

El diseño de la investigación fue no experimental, porque en la investigación no se desarrolló manipulación deliberada a las variables, sino que solo se observaron tal y como ocurren en su entorno natural, efectuando un análisis a los fenómenos tal y como son presentados en la realidad sin que se intervenga en ellos (Zúñiga et al., 2023), y fue de corte transversal porque los datos fueron recopilados en un solo momento (Cuadros, 2022).

En la variable independiente modelo de MGP, implica la actualización y mejora de los procesos, estructuras y tecnologías utilizadas en la administración pública con el propósito de aumentar la eficiencia, transparencia y habilidades de respuesta a necesidades sociales (Delgado, 2022). Para su análisis se consideraron cinco dimensiones y 20 ítems, estos se reflejan en la matriz de operacionalización de variables (anexo 1).

Concerniente a la variable dependiente: simplificación de procedimientos administrativos, se refiere a un proceso estratégico dirigido a disminuir la complejidad y la burocracia en las operaciones organizacionales, el que tiene como objetivo mejorar la eficiencia y accesibilidad de las actividades y trámites, eliminando pasos

innecesarios y simplificando los procesos para hacerlos más comprensibles y fáciles de ejecutar (Silva & Delgado, 2020). Para su análisis se consideraron cuatro dimensiones y 20 ítems, los cuales se reflejan en la matriz de operacionalización de variables (anexo 1).

La población de interés para el presente estudio está constituida por 47 colaboradores de la G.D.U. de la MPCH y se consideraron los siguientes criterios de selección: Como criterios de inclusión se consideraron a todos los servidores que laboren en la G.D.U. de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, destacando a los trabajadores de CAS, nombrados y locadores; como criterios de exclusión se destacan a los colaboradores que tienen un tiempo menor a seis meses laborando en la entidad. La muestra fue censal, lo que implica que toda la población fue incluida como objeto de estudio, y no se aplicó un método de muestreo para seleccionar una muestra específica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En el ámbito de la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, además, se implementó el instrumento del cuestionario de MGP, este instrumento contendrá cinco dimensiones y 20 ítems, además, se destaca al cuestionario de SPA el que consta de cuatro dimensiones y 20 ítems. Ambos cuestionarios fueron valorados por los participantes utilizando una escala de Likert de cinco niveles, donde 1 representa "nunca" y 5 indica "siempre"; la escala seleccionada permite que se efectúe una evaluación cuantitativa de la percepción del participante en relación con la MGP y SPA, facilitando un análisis riguroso de los datos obtenidos (Anexo 2).

Se empleó la técnica del juicio de expertos en la validación de instrumentos desarrollados, involucrando a tres profesionales especializados en el campo de estudio con grado de maestría o doctorado en gestión pública. Su experiencia fue crucial para evaluar la coherencia y relevancia de los ítems, asegurando la precisión en la medición de las variables analizadas. Además, en el estudio se resaltó la importancia del coeficiente de Alfa de Cronbach para examinar la consistencia interna de los datos, obteniéndose 0.892 para la MGP y 0.864 para la SPA.

En el desarrollo de los procedimientos, se comenzó con el diseño de los instrumentos, donde se definieron con precisión los indicadores a evaluar y las preguntas

fundamentales que guiaron la investigación. Posteriormente, se llevó a cabo una validación de los instrumentos a través de la evaluación de expertos y se gestionó el consentimiento informado, cumpliendo con los principios éticos y legales relacionados con la participación de la municipalidad en el estudio. Se realizó una prueba de confiabilidad permitiendo la evaluación de consistencia de las respuestas recopiladas. En cuanto al análisis de datos, se empleó la estadística descriptiva e inferencial para brindar una descripción detallada de todos los datos en relación con la medición de las variables. Se utilizó el software estadístico SPSS V.29 y Microsoft Excel para organizar los datos y llevar a cabo análisis que respondan a los objetivos.

En el marco de este estudio, se cumplirán con los principios éticos establecidos por la normativa universitaria, específicamente la resolución N°081-2024-VI-UCV. Se hizo hincapié en el principio de beneficencia al manejar con cuidado la información recolectada, asegurando que los datos obtenidos se utilicen exclusivamente con propósitos académicos, sin perjudicar a los participantes y protegiendo la integridad de la municipalidad y los encuestados. El principio de no maleficencia fue fundamental, garantizando que la investigación no causara daño alguno a los participantes. Asimismo, se respetó el principio de autonomía al citar de manera adecuada la información recolectada de otros autores, siguiendo las pautas del estilo APA 7 y Turnitin para preservar el derecho de propiedad intelectual y la integridad académica.

III. RESULTADOS

En esta sección se presentaron de manera detallada los hallazgos obtenidos mediante la administración de cuestionarios a un total de 47 colaboradores de la G.D.U. de la MPCH, donde los datos obtenidos, se analizaron con el propósito de evaluar y contrastar los objetivos específicos establecidos previamente en la investigación. Este proceso permitió identificar patrones y tendencias significativas dentro de la muestra estudiada, proporcionando una comprensión profunda de las variables investigadas. .

OE1. Conocer el nivel de la modernización de la gestión pública en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024.

Tabla 1

Nivel de la MGP y sus dimensiones en una municipalidad, Lambayeque, 2024

Variable y dimensiones		Nivel		
		Bajo	Medio	Alto
Políticas públicas, planes estratégicos y operativos	f	13	25	9
	%	22%	42%	15%
Gestión por procesos, S.A	f	18	22	7
	%	30%	37%	12%
Presupuesto por resultados	f	19	23	5
	%	32%	38%	8%
Servicio civil meritocrático	f	17	21	9
	%	28%	35%	15%
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	f	20	23	4
	%	33%	38%	7%
MGP	f	17	23	7
	%	29%	38%	11%

Acorde con los resultados reflejados en la tabla 1, se determina que el 38% de los colaboradores de la G.D.U. de la MPCH enfatizaron que la MGP se desarrolla en un nivel medio, el 29% señaló que se desenvuelve en un nivel bajo y un 11% indicó un nivel alto. Asimismo, en la evaluación a las dimensiones se refleja que en cada una prevalece el nivel medio.

OE.2. Conocer el nivel simplificación de procedimientos administrativos en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad, 2024.

Tabla 2

Nivel de SPA y de sus dimensiones en una municipalidad, 2024

Variable y dimensiones		Nivel		
		Bajo	Medio	Alto
Procesos de S.A	f	20	22	5
	%	33%	37%	8%
Incorporación de las tecnologías de información	f	13	31	3
	%	22%	52%	5%
Modelo de Atención al Ciudadano	f	11	27	9
	%	18%	45%	15%
Fortalecimiento del procedimiento de S.A	f	15	26	6
	%	25%	43%	10%
Simplificación de procedimientos administrativos	f	15	27	6
	%	25%	44%	10%

Acorde con los resultados reflejados en la tabla 2, se determina que el 44% de los colaboradores de la G.D.U. de la MPCH enfatizaron que la SPA se desarrolla en un nivel medio, el 25% señaló que se desenvuelve en un nivel bajo y un 10% indicó un nivel alto. Asimismo, en la evaluación a las dimensiones se refleja que en cada una prevalece el nivel medio.

Para el análisis inferencial, se implementó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para evaluar la distribución de los datos. los resultados mostraron una significancia $p < 0.05$ en todas las dimensiones y variables examinadas (ver Anexo 5). Este hallazgo indica que los datos no siguen una distribución normal, lo cual justifica la aplicación de métodos estadísticos no paramétricos. En particular, se utilizó la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Tabla 3

Nivel de dimensiones entre la MGP y la SPA.

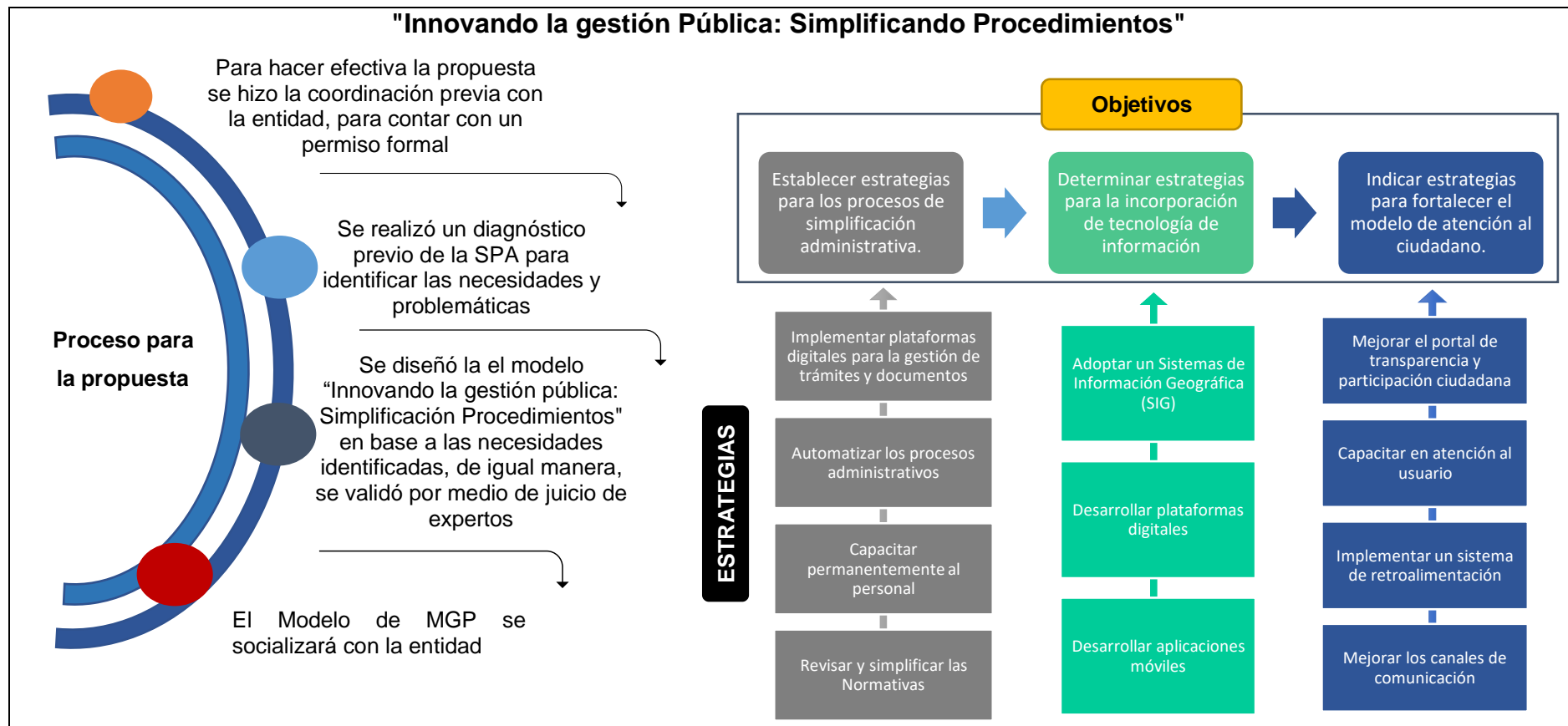
		Procesos de S.A	Incorporación de las tecnologías de información	Modelo de Atención al Ciudadano	Fortalecimiento del procedimiento de S.A	Simplificación de procedimientos administrativos
Políticas públicas, planes estratégicos y operativos	Rho	0.241	,409**	,414**	0.184	0.165
	Sig. (p)	0.003	0.004	0.004	0.000	0.000
	N	47	47	47	47	47
Gestión por procesos, S.A	Rho	,327*	,474**	,477**	,393**	,360*
	Sig. (p)	0.000	0.001	0.001	0.006	0.000
	N	47	47	47	47	47
Presupuesto por resultados	Rho	,508**	0.196	0.095	0.015	0.151
	Sig. (p)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	47	47	47	47	47
Servicio civil meritocrático	Rho	0.173	,339*	0.137	0.137	0.112
	Sig. (p)	0.000	0.020	0.000	0.000	0.000
	N	47	47	47	47	47
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	Rho	,451**	0.134	0.015	0.015	0.073
	Sig. (p)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	47	47	47	47	47
Modernización de la gestión pública	Rho	,356*	,344*	,294*	0.091	0.469
	Sig. (p)	0.014	0.018	0.045	0.005	0.002
	N	47	47	47	47	47

En base los resultados obtenidos en el análisis inferencial realizado a las variables, se estableció que la MGP tiene una relación significativa con la SPA ($p=0.002$) y esta relación es positiva moderada ($Rho=0.469$) además, se obtuvo, que cada una de las dimensiones de la MGP tienen relación positiva moderada con las dimensiones de la SPA.

OE3. Diseñar un modelo de MGP para la SPA en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024.

Figura 1

Diseño de la propuesta de un modelo de MGP.



OE4. Validar la propuesta de un modelo de MGP para la simplificación de los procedimientos administrativos en la G.D.U. de una municipalidad, Lambayeque, 2024.

Para la validación de la propuesta, se tuvo en cuenta a tres expertos con amplio conocimiento y experiencia en gestión institucional, además, se consideró la inclusión de profesionales especializados en la Gestión Pública. Esta selección estratégica de validadores se basó en su competencia y pericia en el área específica, asegurando así que la evaluación de la propuesta se realizara con un enfoque integral y profundamente informado, la participación de estos especialistas fue crucial para garantizar que la propuesta de un modelo de MGP no solo estuviera bien fundamentada, sino que también se alineara con las mejores prácticas y estándares en el campo de la gestión pública, aumentando su viabilidad y efectividad en un contexto real.

Tabla 4

Resultados de la validación de la propuesta.

Ítem	Criterios	Expertos			Suma	V de aiken
		1	2	3		
1	Suficiencia	1	1	1	3	1.0
2	Claridad	1	1	1	3	1.0
3	Relevancia	1	1	1	3	1.0
4	Coherencia	1	1	1	3	1.0
V. de Aiken de la propuesta						1.0

Para evaluar la validez de la propuesta, se aplicó el método de Aiken, que analiza las evaluaciones de expertos según criterios como suficiencia, claridad, relevancia y coherencia, los resultados mostraron una puntuación final de 1, indicando una alta validez de contenido, esto confirma que la propuesta está adecuadamente fundamentada para cumplir con los objetivos de investigación establecidos, asegurando así su aplicabilidad y efectividad en el contexto real.

IV. DISCUSIÓN

En el capítulo de discusión, se realizó una triangulación de datos conforme a los objetivos de la investigación, ello involucró la comparación de los resultados obtenidos tanto con investigaciones anteriores como con el marco teórico establecido, lo que posibilitó una evaluación meticulosa de los descubrimientos, garantizando su validez y su congruencia con el conocimiento previo disponible en la investigación.

Respecto al OE1. Sobre conocer el nivel de la MGP en la G.D.U. de una municipalidad, Lambayeque, 2024, se estableció que el 38% de los colaboradores enfatizaron que la MGP se desarrolla en un nivel medio, lo que refleja que aunque se no se está identificando adecuadamente el público objetivo, los bienes y servicios a producir o entregar, además, no se ha estudiado las necesidades de la población, debilitando la oportunidad para mejorar la precisión y la efectividad de la gestión pública, por ello, se establece que las estrategias de atención y planificación deben ser revisadas y ajustadas para asegurar una alineación más estrecha con las demandas y expectativas cambiantes de la sociedad.

Los resultados se contrastan con la investigación de Nelis (2023) quien mostró por resultados que en las entidades estatales chilenas existen diferentes estrategias que no se encuentran alineadas a la innovación, la satisfacción del usuario y la transformación digital lo que afecta a la MGP y limita el cumplimiento de objetivos. Además, se muestra coincidencias con el estudio de Araujo (2023) quien indicó por resultados la MGP viene desarrollándose en un nivel medio.

Por el contrario de muestra diferencias con el estudio de Soto (2021) quien indicó que un nivel de inicio de MDG, es decir recién se está implementando en la entidad y necesita de nueva reestructuración que se ajuste a la realidad de la municipalidad, para que se mejoren varios aspectos de gestión pública y se oferte un mejor servicio al ciudadano, sin embargo se discrepa, pues en la investigación, se identificó un nivel medio.

Es así que se encuentra coincidencias con lo señalado por Delgado (2022), quien

refleja que la MGP facilita la actualización y mejora de los procesos, estructuras y tecnologías utilizadas en la administración pública para que se aumente la transparencia, eficiencia y mejoramiento de la capacidad de respuesta que otorgue la entidad gubernamental hacia la necesidad del ciudadano, por el contrario, al no desarrollarse eficientemente, esto conllevará a que no se adopten prácticas y herramientas modernas y adecuadas para mejorar las decisiones, reflejando un servicio poco eficiente y se debilite la participación ciudadana

En lo concerniente al OE2. conocer el nivel SPA en la G.D.U. de una municipalidad, Lambayeque, 2024; se obtuvo que el 44% de los colaboradores enfatizaron que la SPA se desarrolla en un nivel medio, asimismo, en la evaluación a las dimensiones se refleja que en cada una prevalece el nivel medio. Lo que en base a los resultados se determina que aunque se están realizando esfuerzos para mejorar la agilidad y la asertividad en la atención a las necesidades públicas, aún persisten costos innecesarios y trámites burocráticos que podrían eliminarse, por ende, se visualiza la necesidad de la implementación de plataformas virtuales y presenciales en la dirección correcta, pero requiere una optimización continua para garantizar una experiencia eficiente y satisfactoria para los ciudadanos y colaboradores.

De esta forma, se coincide con el estudio de Halili & Kukovic (2022) quienes indicaron por resultados tanto la SPA y las reformas enfocadas en la reducción de la carga administrativa han presentado deficiencias desde el principio de su implementación, reflejando que no se hayan concretado las metas y los objetivos en los plazos indicados. Asimismo, se coincide con Mondragón (2022) quien por resultados mostró que el 78% consideró que el SPA está en un nivel medio.

Si embargo se discrepa con el estudio de Weitzenboeck (2021) quien indica por resultados la existencia de un nivel alto en mantener sistemas y procesos digitalizados, lo que permite la automatización de la gestión pública, mientras que en la investigación se destaca niveles medios de SPA.

De acuerdo con los resultados mostrados, se encuentra coincidencias con el aporte de la Teoría de la burocracia de Max Weber, donde Azuero (2020) indica que esta teoría establece que una organización burocrática debe de contener una jerarquía

clara, con niveles de autoridades bien definidos y una división del trabajo de forma específica, de igual manera indica que estas operaciones deben guiarse por normas y procedimientos formales, de tal forma que se asegure la impersonalidad en las relaciones administrativas, y las decisiones se tomen en función de reglas objetivas y no a relaciones personales, promoviendo así la consistencia, predictibilidad y optimización de la efectividad organizacional.

Además se coincide con el porte de la Teoría del Enfoque de Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy en la que se plantea que toda organización debe ser vista como un sistema abierto que permita la interacción constante con su entorno, en el cual se aplica sistema de procedimientos administrativos interconectados y se trabaja de manera coherente para concretar objetivos, destaca que cada procedimiento administrativo es parte integral de un sistema total y debe estar guiado por objetivos internos (Pérez, 2023).

En el nivel de relación de la MGP y la SPA se estableció que la MGP tiene una relación significativa con la SPA ($p=0.002$) y esta relación es positiva moderada ($Rho=0.469$) además, se obtuvo, que cada una de las dimensiones de la MGP tienen relación positiva moderada con las dimensiones de la SPA, de lo cual se establece que al ejercer mejoras en la MDG esto repercutirá en una mejor eficiencia de la SPA. Estos resultados coinciden con los identificados por Araujo (2023) quien indicó que la MGP se relaciona con la G.A. en una municipalidad representado por una estadística significativa positiva entre las variables en análisis ($p=0.000$ y $R_s=0.272$), lo que establece que al ejercer mejoras en la MGP contribuirá a que la G.A. pueda mejorar sus procesos, fortalecer las políticas públicas y atender a los requerimientos del ciudadano eficientemente.

Pero se discrepa con los resultados de Mondragón (2022) quien analizó el nivel de relación entre el gobierno electrónico y el SPA, determinando que efectivamente ambas variables presentan relación, estableciendo que una entidad pública al contar con herramientas tecnológicas de gestión facilitará que se logre la S.A beneficiando al ciudadano para trámites más rápidos y efectivos.

Todo ello indica que la MGP es crucial para los procesos de SPA dado que en la

metodología se introducen herramientas innovadoras que permiten la optimización de cada proceso y estrategias que mejoran la eficiencia del servicio público, además se toma en consideración la adopción de tecnologías información como automatización y prácticas de gestión modernas, lo que permite que se eliminen trámites innecesarios, se reduzcan los costos y se acelere la respuesta a las demandas y necesidades ciudadanas. Además, es importante destacar que por medio de la MGP se contará con una atención más asertiva y ágil a la población, de igual manera, fomentará la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública conllevando a que se cuente con un entorno de trabajo más colaborativo y profesionalizado en donde los colaboradores estén mejor capacitados y motivados para que cumplan con sus responsabilidades conllevando a una respuesta y experiencia más satisfactoria por parte del usuario

De acuerdo con el OE3. diseñar un modelo de MGP para la simplificación de los procedimientos administrativos en la G.D.U. de una municipalidad, Lambayeque, 2024; se diseñó un MGP “Innovando la gestión Pública: Simplificando Procedimientos” el que estuvo alineado al fortalecimiento de la SPA, el que contó de un total de 11 estrategias, las cuales partieron de la implementación de plataformas digitales para la gestión de trámites y documentos, asimismo, se buscó automatizar los procesos administrativos, capacitar permanentemente al personal y revisar y simplificar las Normativas de gestión pública, asimismo, se propuso mejorar el portal de transparencia y participación ciudadana, donde se involucre la eficiencia de los canales de comunicación.

Estos resultados coinciden con el estudio de Halili & Kukovic (2022) quienes señalaron que frente a las deficiencias de SPA y reformas enfocadas en la reducción de carga administrativa, es importante la aplicación efectiva de soluciones organizativas y estructurales, por lo que se requiere considerar especificaciones políticas y administrativas, así como una coordinación estrecha entre agendas de simplificación y reducción de carga administrativa.

Asimismo, se coincide con Weitzenboeck (2021) quien destaca que el planteamiento de una nueva normativa permite que se establezcan innovadores

principios y medidas que deban ser aplicadas en los diferentes ámbitos de gestión de los organismos administrativos, y mejora que el proceso de toma de decisiones, manteniendo transparencia, confiabilidad e inclusividad del ciudadano. De igual manera, se coincide con Nelis (2023) quien llegó a la conclusión que el planteamiento e implementación de una agenda de MGP ayudará a que existan estrategias enfocadas en la transformación digital y éstas se orienten a generar innovación pública de tal manera que se mantengan objetivos alineados a satisfacer las aspiraciones del ciudadano.

Tomando en consideración los resultados encontrados, y estableciendo que una propuesta de MGP permite que se mejore y fortalezca la SPA, se acepta el aporte de la Teoría de Cambio de Kurt Lewin quien señala que las organizaciones pueden realizar una mejor gestión y facilitar de manera efectiva los procesos de cambio en la entidad, destacando tres fases fundamentales descongelar, cambiar y recongelar, abordando de forma sistemática los desafíos que se encuentran asociados con los cambios y con ello mejorar la probabilidad de éxito de cada iniciativa de transformación (Villamizar, 2024).

De igual forma, se muestra similitud con el aporte de la Teoría de contingencia de Lawrence y Lorsch, donde se postula que el éxito y efectividad de una organización depende de la capacidad que tiene para ajustarse a las demandas del entorno externo y de la coherencia interna entre sus diferentes subsistemas permitiendo el desarrollo de procesos mucho más organizativos, flexibles, se pueda adaptar a estrategias y estructuras en función de la tecnología y las dinámicas competitivas (Fierro, 2021).

Asimismo, se coincide con el aporte de la Zambrano & Zambrano (2023) quienes indican que la SPA, ayuda a los procesos de modernización e innovación pues al eliminar trabas burocráticas innecesarias y contribuir con la simplificación de ayuda a formar un entorno propicio para que se implementen nuevas tecnologías y prácticas enfocadas en la eficiencia, lo que impulsa el desarrollo de la administración y sobre todo la capacidad del gobierno para que se adapte a cambios y desafíos. Además, se encuentra similitud con Arbaiza et al. (2023) quien

indica que la G.A. y la SPA permite que se agilicen los servicios contribuyendo a la fortaleza de confianza en la gestión por parte del ciudadano, dado que contribuye a una mayor participación resultando en una administración alineada a la expectativa del ciudadano.

Destacando de esta forma que la MGP permite adoptar enfoques innovadores y tecnológicos y por ello incide en la agilidad de trámites gubernamentales, de tal manera que mejora la eficiencia en el uso de recursos y optimiza los servicios, promoviendo que los procesos sean transparentes y sobre todo que cada decisión tomada por el gobierno cuente con procesos más rápidos y con mejores respuestas en el servicio público.

Acorde con el OE4. Validar la propuesta de un modelo de MGP para la simplificación de los procedimientos administrativos en la G.D.U. de una municipalidad, Lambayeque, 2024, en este objetivo se llevó a cabo la validación de la propuesta de MGP mediante un juicio de expertos, quienes poseen amplia experiencia en gestión pública y simplificación de procedimientos administrativos. Durante este proceso, estos profesionales ofrecieron sugerencias y respaldo a la propuesta, destacando la efectividad de las estrategias diseñadas para alcanzar los objetivos del estudio, asimismo, subrayaron que la validación juega un papel crucial en la investigación al garantizar que el plan esté sólidamente fundamentado y sea viable en entornos reales, lo que refuerza la credibilidad, rigurosidad, viabilidad y efectividad de la propuesta gracias a su conocimiento especializado.

Además, esta validación contribuyó a que se aumente la confianza en los resultados entre los interesados, estableciendo que el plan de MGP beneficia directamente a la SPA en la G.D.U. de una municipalidad en Lambayeque. Por ello, la validación por parte de los expertos mejoró significativamente la calidad del plan, asegurando que las estrategias propuestas sean prácticas y aplicables en la realidad, cumpliendo eficazmente el propósito de contribuir a la simplificación de procedimientos administrativos en dicho contexto específico.

V. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el 38% de los colaboradores en la G.D.U. de una municipalidad, Lambayeque, 2024 enfatizaron que la MGP se desarrolla en un nivel medio, de igual forma, en el estudio a las dimensiones se refleja que en cada una prevalece el nivel medio, lo que señala que no se ha estudiado las necesidades de la población, debilitando la oportunidad para mejorar la precisión y la efectividad de la gestión pública.
2. Se estableció que el 44% de los colaboradores en la G.D.U. de una municipalidad, 2024, enfatizaron que la SPA se desarrolla en un nivel medio, indicando que aunque se están realizando esfuerzos para mejorar la agilidad y la asertividad en la atención a las necesidades públicas, aún persisten costos innecesarios y trámites burocráticos que podrían eliminarse, por ende, se visualiza la necesidad de la implementación de plataformas virtuales y presenciales en la dirección correcta, pero requiere una optimización continua para garantizar una experiencia eficiente y satisfactoria para los ciudadanos y colaboradores.
3. Se diseñó un MGP “Innovando la gestión Pública: Simplificando Procedimientos” el que estuvo alineado al fortalecimiento de la SPA, el que contó de un total de 11 estrategias, las cuales partieron de la implementación de plataformas digitales para la gestión de trámites y documentos, asimismo, se buscó automatizar los procesos administrativos, capacitar permanentemente al personal y revisar y simplificar las Normativas de gestión pública, asimismo, se propuso mejorar el portal de transparencia y participación ciudadana, donde se involucre la eficiencia de los canales de comunicación.
4. La validación de la propuesta de MGP fue desarrollada mediante juicio de expertos, quienes tuvieron amplia experiencia en gestión pública y SPA, durante este proceso, los profesionales ofrecieron sugerencias y respaldo a la propuesta, destacando la efectividad de las estrategias diseñadas para alcanzar los objetivos del estudio.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los colaboradores de la G.D.U. de una municipalidad, se recomienda participar activamente en programas de capacitación continua, enfocándose en la mejora de la comprensión de las necesidades de la población y en la optimización de los procedimientos administrativos, asimismo, comprometerse con la formación regular en el uso de plataformas digitales y en la automatización de procesos ayudará a reducir los costos innecesarios y a eliminar la burocracia, lo que permitirá una atención más ágil y precisa a las necesidades públicas.
2. A la gerencia de recursos humanos, se recomienda implementar estrategias de MGP y SPA, priorizando la digitalización de trámites y documentos, para ello, es necesario que se asignen recursos adecuados para la automatización de procesos y la capacitación del personal, de igual manera, es necesario revisar y actualizar regularmente las normativas de gestión pública para asegurar que sean eficientes y pertinentes a las necesidades actuales de la población y de la administración.
3. Asimismo, a los colaboradores de la G.D.U. de una municipalidad, se sugiere fomentar una cultura de mejora continua mediante la participación en actividades de retroalimentación y evaluación de procesos, esto permite que se involucren en la revisión y simplificación de las normativas de gestión pública y colaborar en la mejora del portal de transparencia y participación ciudadana.
4. A los futuros investigadores se sugiere profundizar en el desarrollo de investigaciones que evalúen el impacto de las plataformas digitales y de la automatización de procesos en la eficiencia y efectividad de la gestión pública. De igual manera, se recomienda explorar nuevas estrategias y herramientas que puedan contribuir a la simplificación de procedimientos administrativos y a la mejora de la participación ciudadana en la gestión pública.

REFERENCIAS

- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J. D., & Alarcón, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, 44, 103-118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Alderete, M. V., Diaz, L., & Gutiérrez, E. (2023). Análisis del gobierno electrónico desde el perfil de los ciudadanos: El caso de un municipio de Argentina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*. <https://ojs.revistacts.net/index.php/CTS/article/view/407>
- Anibal, P. R., Anibal, R. A., & Rivero-Lazo, M. S. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Gaceta Científica*, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Araujo, K. (2023). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chachapoyas-2022*. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6597532>
- Ardanaz, M., Otálvaro-Ramírez, S., & Scartascini, C. (2023). Does information about citizen participation initiatives increase political trust? *World Development*, 162, 106132. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2022.106132>
- Attila, B. (2020). The Way to a More Integrated Territorial State Administration. The Aims and Causes Behind the Renewal of Hungarian Mid-Level State Administration. *Pro Publico Bono – Public Administration*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.32575/ppb.2020.1.5>

- Azuero, A. R. (2020). Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber. *Espacios*, 41(45), 338-353. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p27>
- Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. (2021). *Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía*. CAF - Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Blas, F. G., Uribe, Y. C., Cacho, A., & Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(Extra 5), 290-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. *Gaceta Científica*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.1.1861>
- Chancha, T. C., Zurita, N. N., Quispe, R. M., & Zavala, J. R. S. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879-1907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646
- Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad

Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>

Cordova, R. E., Escudero, F. E., & Salazar, S. L. (2021). Revisión de la modernización en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14357-14369. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404

Cortés, Ó. (2020). La Administración tras el coronabreak. Políticas para ¿un nuevo paradigma administrativo? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6-23. <https://doi.org/10.24965/gapp.i24.10811>

Cuadros, J. (2022). *Metodología de la investigación y desarrollo de tesis* (Primera). https://www.researchgate.net/profile/Jose-Cuadros-Del-Carpio/publication/363584322_Metodologia_de_la_investigacion_y_desarrollo_de_tesis/links/6323e1800a70852150f95f44/Metodologia-de-la-investigacion-y-desarrollo-de-tesis.pdf

Cucat, Y. G., Heredia, F. D., Collazos, M. A., & Cucat, Y. G. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153-162. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000600153&lng=es&nrm=iso&tlng=es

De Souza, E., Ualison Rébula, Costa, M. de C., Fernandes, V. A., & Teodoro, P. (2023). Sustainability in Public Universities through lean evaluation and future improvement for administrative processes. *Journal of Cleaner*

Production, 382, 135318. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135318>

Delgado, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

Ecuyer, B. (2024). Community water debts in Colombia: Financialisation from below? *Geoforum*, 154, 104049. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2024.104049>

Fagundes, I. C., & Marques, G. F. (2024). Identification of potential hazards in rural alternative collective water supply solutions for the preparation of Water Safety Plans: An adaptation proposal. *Engenharia Sanitaria e Ambiental*, 29, e20220197. <https://doi.org/10.1590/S1413-415220220197>

Fernández, A. E., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión*. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>

Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Diaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Ferney, L., &

- Gallo, W. (2019). De la Simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Círculo de Derecho Administrativ*, 246-271. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>.
- Fierro, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova scientia*, 13(SPE), 0-0. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2762>
- Flores, C. P., Ramón, A. B., Flores, G., Capcha, J., & Ubillús, S. 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, S. P., & Núñez, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, 5, 147-179. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6924>.
- Fuka, J., Baťa, R., & Šrámková, L. (2023). Effective management of waste processing as a tool for improving public services and economy in

- municipality. *International Journal of Environmental Science and Technology*, 20(2), 1315-1328. <https://doi.org/10.1007/s13762-022-04083-1>
- Galdino de Magalhães Santos, L. (2024). Open government data in the Brazilian digital government: Enabling an SDG acceleration agenda. *Computer Law & Security Review*, 54, 106029. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2024.106029>
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huanca, J. O., Morales, C. A., Zela, C. E., & Talavera, I. X. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Laihonen, H., Kork, A.-A., & Sinervo, L.-M. (2023). Advancing public sector knowledge management: Towards an understanding of knowledge formation in public administration. *Knowledge Management Research & Practice*, 0(0), 1-11. <https://doi.org/10.1080/14778238.2023.2187719>
- Lapiente, V., & Van, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>

- Lau, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783
- León, S. V., Heredia, F. D., Urbina, L. R., & Enríquez, R. A. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(Extra 9), 501-517. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40653>
- Ley N.º27444. (2021). *Texto único ordenado de la Ley N.º 27444 – Ley Del procedimiento Administrativo General*. https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf
- Ley N.º27658. (2023, mayo 11). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. El Peruano. <https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la Investigación* (Quinta). Alpha Editorial. ISBN: 9789587786606
- Modugno, G., Bertoni, M., & Rosa, B. D. (2022). The Simplification of Public Administration: A Managerial Perspective. *Naše gospodarstvo/Our economy*, 68(1), 64-76. <https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0006>
- Mondragon, J. C. (2022). Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100387>

Moreno, M. R., Moreira, E. M., & Merchán, J. A. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 65.

Morillo, S. C., Huárac, Y., Blas, F. G., & Contreras, J. del P. (2020). Modernización de la gestión pública y corrupción en la dirección de investigación criminal—2020. *Centrosur Agraria*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635242>

Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546

Muñoz, J. M. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3152-3181.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711

Navarro, A. (2022). Simplificación de los trámites administrativos en Defensorías Municipales de Niños, Niñas y Adolescentes. *UBAIUS*, 11(1), Article 1.
<https://revistasuba.com/index.php/UBAIUS/article/view/340>

Nelis, N. (2023). *Modernización en Chile, análisis desde los instrumentos de gestión y medición de resultados*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/194570>

OCDE. (2022). *Confianza en el gobierno—OCDE* [Informe de la encuesta de confianza de la OCDE]. *Gobernanza Pública*.

<https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/>

ONU. (2022). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. *Desarrollo Sostenible*.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Ortiz, L. A. (2021). la implementación del servicio civil meritocrático en Perú, un estudio de caso: Implementation of meritocratic civil service in Perú, a case study. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (Cusco)*, 13, Article 13. <https://doi.org/10.51343/rfdcp.v4i13.964>

PCM. (2020). *Modernización de la Gestión Pública*. Publicaciones de la PCM y el Gobierno del Perú.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACION%CC%81N%20GESTION%CC%81N%20PUBLICA.pdf.pdf>

PCM. (2022). *Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM*. Publicación de la Presidencia del consejo d e ministros.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3527135/DS%20N%C2%B0%20103-2022-PCM.pdf.pdf?v=1661208943>

Pérez, E. D. V. (2023). Teoría de sistemas: De Ludwig von Bertalanffy a Niklas Luhmann: From Ludwig von Bertalanffy to Niklas Luhmann. *Miradas*, 18(1), Article 1. <https://doi.org/10.22517/25393812.25276>

Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences*, 11(1),

Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>

Quintana, E. (2021). Calidad regulatoria en Perú: De la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta. *Advocatus*, 041, Article 041. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n041.5655>

Risna, A. (2023). The Impact of Good Governance on the Quality of Public Management Decision Making. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.61100/adman.v1i2.21>

Rojas, N. G. M., Rivera, R., Huaman, N., Vargas, J. P., & Mencía, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264-2276. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876

Rufino, A. Y. (2024). Balance de la Mejora de la Calidad Regulatoria en el Poder Ejecutivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 7771-7791. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10105

Salvatore, L., Galli, E., Rizzo, I., & Scaglioni, C. (2023). A new index of transparency: Evidence for the Italian municipalities. *Socio-Economic Planning Sciences*, 89, 101678. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101678>

Schmieder, L., Scheer, D., Gaiser, J., Jendritzki, I., & Kraus, B. (2023). Municipalities as change agents? Reconsidering roles and policies in local energy sector-coupling. *Energy Research & Social Science*, 103, 103210. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2023.103210>

- Silva, E. J., & Delgado, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Soledispa, X. E., Zea, C. A., & Santistevan, K. L. (2020). La nueva gestión pública: Retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(9 (SEPTIEMBRE 2020)), 371-381.
- Soto, F. (2021). Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020. *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10067>
- Srebalová, M., & Peráček, T. (2022). Effective Public Administration as a Tool for Building Smart Cities: The Experience of the Slovak Republic. *Laws*, 11(5), Article 5. <https://doi.org/10.3390/laws11050067>
- Stefanescu, C. A. (2020). Public management reform under the dome of accruals: Reforma de la gestión pública bajo la dominación del devengo. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.6018/rcsar.369821>
- Tejedor, J. C. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 57, 191-220. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8147960>
- Vásquez, S. P., & Núñez, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), Article

3. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

Vigoda, E., & Mizrahi, S. (2024). The digital governance puzzle: Towards integrative theory of humans, machines, and organizations in public management. *Technology in Society*, 77, 102530. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102530>

Villamizar, G. (2024). Kurt Lewin: Teoría de campo, investigación acción y educación. *Ciencia y Educación*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.22206/cyed.2024.v8i1.2945>

Villanueva, G. R., Perez, N., & Flores, J. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), Article 11. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>

Villanueva, G. R., Valera, J. C., & Astonitas, R. P. (2022). La simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, 3, Article 3. <https://doi.org/10.54798/ERHF1923>

Weitzenboeck, E. M. (2021). Simplification of Administrative Procedures through Fully Automated Decision-Making: The Case of Norway. *Administrative Sciences*, 11(4), Article 4. <https://doi.org/10.3390/admsci11040149>

Yilmaz, G., Akcamete, A., & Demirsors, O. (2023). BIM-CAREM: Assessing the BIM capabilities of design, construction and facilities management processes in the construction industry. *Computers in Industry*, 147, 103861. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2023.103861>

Zambrano, D. A., & Zambrano, M. I. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(104), 1519-1533.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142786>

Zamora, I., & Calixto, L. (2021). *Metodología de La Investigacion Cientifica para Tesis 2021* (Primera). SMITH ZAMORA E.I.R.L.
<https://es.scribd.com/document/521185904/Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-Para-Tesis-2021-1>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala
Variable independiente: Modernización de la gestión pública	La modernización de la gestión pública tiene como objetivo principal incrementar la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta de las instituciones gubernamentales a las demandas cambiantes de la sociedad, por ende, se enfoca en la adopción de prácticas y herramientas contemporáneas con el propósito de optimizar la toma de decisiones y la prestación de servicios públicos (Blas et al.,	La modernización de la gestión pública es un enfoque dinámico que busca adaptar las prácticas gubernamentales a los desafíos contemporáneos, promoviendo la eficiencia, la participación ciudadana y la entrega efectiva de servicios para satisfacer las expectativas de la sociedad.	Políticas públicas, planes estratégicos y operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del público objetivo - Identificación de los bienes y servicios que corresponde producir o entregar - Estudio de las necesidades de la población - Planificación de las estrategias de atención 	1-4	Encuesta - cuestionario	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Gestión por procesos, simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Atención ágil y asertiva a las necesidades de la población - Eliminación de costos innecesarios para la sociedad - Trámites más rápidos y menos burocráticos 	5-8		

	2022).			- Plataformas virtuales y presenciales para la obtención de un bien			
			Presupuesto por resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de la disciplina fiscal - Eficiencia en la distribución de los recursos - Empleos de indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto 	9-12		
			Servicio civil meritocrático	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los derechos del empleado público - Selección de personal idóneo para el cumplimiento de los objetivos institucionales - Fortalecimiento de la institucionalización del Sistema de Gestión de personas del Estado. 	13-16		

			Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la pertinencia de las acciones y la eficacia de los resultados - Evaluación de impacto en relación con las expectativas de los ciudadanos. 	17-20		
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	- Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala
Variable dependiente: simplificar los procedimientos administrativos	La simplificación de los procedimientos administrativos se refiere a un proceso estratégico orientado a reducir la complejidad y la burocracia en las operaciones organizacionales, tanto en el ámbito público como en el privado, este	La simplificación de procedimientos administrativos busca eliminar obstáculos y redundancias en los procesos burocráticos, facilitando así la interacción entre el gobierno y los ciudadanos o entre distintas áreas dentro de una	<p>Procesos de simplificación administrativa</p> <p>Incorporación de las tecnologías de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos y servicios administrativos priorizados. - Procedimientos optimizados y estandarizados. - Procedimientos innecesarios eliminados. - Servicios de intercambio electrónico de datos 	<p>1-6</p> <p>7-12</p>	Encuesta - cuestionario	<p>Ordinal</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>

	<p>enfoque busca hacer más eficientes y accesibles las actividades y trámites, eliminando pasos innecesarios y simplificando los procesos para facilitar su comprensión y ejecución (Bravo & Avilés, 2020)..</p>	organización.	información	<p>entre entidades públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital. 			
			Modelo de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. - Implementación del Centro de atención MAC. - Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC. 	13-16		
			Fortalecimiento del procedimiento de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. - Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos. 	17-20		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de modernización de gestión

La finalidad del presente cuestionario es conocer su opinión respecto a si la modernización de la gestión pública permitirá la simplificación los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024. Dicha información que brinde será totalmente anónima y solo se usará para fines académicos, por ello, se le solicita que lea los ítems y responda con sinceridad de acuerdo a sus experiencias.

Escala:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
	Planes estratégicos y operativos					
1	Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo					
2	Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar					
3	En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas.					
4	Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria.					
	Gestión por procesos, simplificación administrativa	1	2	3	4	5
5	El proceso de atención a la población está orientado a informar oportunamente sobre los bienes o servicios que ofrece.					
6	Los procesos administrativos que desarrolla la entidad contribuyen a eliminar costos innecesarios a la población.					
7	Aplican un proceso de simplificación administrativa que					

	busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos					
8	Adicionalmente, cuenta con canales de atención telefónica y virtual para el trámite de un bien o servicio.					
	Presupuesto por resultados	1	2	3	4	5
9	Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención.					
10	Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por ley.					
11	Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.					
12	Se formulan indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto.					
	Servicio civil meritocrático	1	2	3	4	5
13	Se cumple con respetar los derechos laborales del servidor público.					
14	Se aplica una selección idónea del servidor público de acuerdo a sus funciones en el área laboral al que ingresará.					
15	Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública.					
16	Se capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión del personal del Estado.					
	Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	1	2	3	4	5
17	Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión.					
18	Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión.					
19	Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien o servicio recibido.					
20	Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los ciudadanos, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones.					

Cuestionario de simplificación de procedimientos administrativos

La finalidad del presente cuestionario es conocer su opinión respecto a si la modernización de la gestión pública permitirá la simplificación los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024. Dicha información que brinde será totalmente anónima y solo se usará para fines académicos, por ello, se le solicita que lea los ítems y responda con sinceridad de acuerdo a sus experiencias.

Escala:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
	Procesos de simplificación administrativa.					
1	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?					
2	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?					
3	¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?					
4	¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?					
5	¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional?					
6	¿Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación?					
	Incorporación de las tecnologías de información	1	2	3	4	5

7	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos?					
8	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos?					
9	¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?					
10	¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?					
11	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo?					
12	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?					
	Modelo de Atención al Ciudadano	1	2	3	4	5
13	¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC?					
14	¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas y escuelas profesionales?					
15	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?					
16	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?					
	Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.	1	2	3	4	5
17	¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad?					
18	¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías					

	de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?					
19	¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales?					
20	¿Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad servicio?					

Baremos

Variable y dimensiones	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Políticas públicas, planes estratégicos y operativos	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Gestión por procesos, simplificación administrativa	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Presupuesto por resultados	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Servicio civil meritocrático	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	[4-12]	[13-16]	[17-20]
MGP	[20-60]	[61-80]	[81-100]
Procesos de simplificación administrativa	[6-18]	[19-24]	[25-30]
Incorporación de las tecnologías de información	[6-18]	[19-24]	[25-30]
Modelo de Atención al Ciudadano	[4-12]	[13-16]	[17-20]
Fortalecimiento del procedimiento de simplificación administrativa	[4-12]	[13-16]	[17-20]
SPA	[20-60]	[61-80]	[81-100]

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos

Experto 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***"Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque"***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la variable: **Modernización de la Gestión Pública**

La Modernización de la Gestión Pública es un proceso que está dirigido a la mejora de la eficacia, transparencia y eficiencia de la Administración gubernamental, con el propósito de que se satisfaga la necesidad del ciudadano de una forma más efectiva, se implique la adopción de nuevas prácticas, enfoques de gestión y tecnologías que agilicen la administración gubernamental y enfoquen sus procesos a la obtención de resultados concretos (Vigoda & Mizrahi, 2024).

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planes estratégicos y operativos	Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que se toca producir o entregar	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas.	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
Gestión por procesos, simplificación administrativa	Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria.	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	El proceso de atención a la población está orientado a informar oportunamente sobre los bienes o servicios que ofrece.	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	Los procesos administrativos que desarrolla la entidad contribuyen a eliminar costos innecesarios a la población.	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
Gestión por procesos, simplificación administrativa	Aplican un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	Adicionalmente, cuenta con canales de atención telefónica y virtual para el trámite de un bien o servicio.	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	





Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

Presupuesto por resultados	Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención. Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por ley. Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes. Se formulan indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto.	(/)	(/)	(/)	(/)	(/)
Servicio civil meritocrático	Se cumple con respetar los derechos laborales del servidor público. Se aplica una selección idónea del servidor público de acuerdo a sus funciones en el área laboral al que ingresará. Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública. Se capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión del personal del Estado.	(/)	(/)	(/)	(/)	(/)
Seguimiento, y monitoreo y evaluación de la gestión	Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión. Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión. Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien o servicio recibido. Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los ciudadanos, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones.	(/)	(/)	(/)	(/)	(/)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la variable: **Simplificación de procedimientos administrativos**

La simplificación administrativa consiste en un conjunto de estrategias que permite que los procedimientos gubernamentales sean eficientes y de fácil acceso al ciudadano, permitiendo reducir la burocracia y mejorar la gestión de los gobiernos (Flores et al., 2022). En las organizaciones públicas de América Latina y el Caribe, la simplificación administrativa, ha denotado una evolución significativa en las estrategias para reducir cargas y procesos administrativos, sin embargo, los colaboradores públicos en ciertas ocasiones se resisten al cambio, porque en la simplificación de procedimientos administrativos (SPA en adelante) se hace uso de las TIC y tienen dificultad para familiarizarse con los programas implementados (Calero, 2023).

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos de simplificación administrativa	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional?	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	
	¿Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación?	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)	





Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

Incorporación de las tecnologías de información	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo?	(/)	(/)	(/)	(/)
Modelo de Atención al Ciudadano	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas y escuelas profesionales?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?	(/)	(/)	(/)	(/)
Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad?	(/)	(/)	(/)	(/)

	¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad servicio?	(/)	(/)	(/)	(/)

Opinión de aplicabilidad:


Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA"
Objetivo del instrumento	Analizar la Modernización de la Gestión Pública en la entidad
Nombres y apellidos del experto	Manuel Helmut Mechán Wong
Documento de identidad	16672558
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Corte Superior de Justicia de Lambayeque
Cargo	Coordinador de Infraestructura
Número telefónico	979029435
Firma	
Fecha	17/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO DE SIMPLICIFACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS"
Objetivo del instrumento	Analizar la Simplificación de Procedimientos Administrativos en la entidad
Nombres y apellidos del experto	Manuel Helmut Mechán Wong
Documento de identidad	16672558
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Corte Superior de Justicia de Lambayeque
Cargo	Coordinador de Infraestructura
Número telefónico	979029435
Firma	
Fecha	17/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MECHAN WONG**
Nombres **MANUEL HELMUT**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16672558**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/10/22**
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**
Diploma **052-175143**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001990256



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

Fecha: 14/07/2024 23:32:50-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

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

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

Experto 2.



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la variable: **Modernización de la Gestión Pública**

La Modernización de la Gestión Pública es un proceso que está dirigido a la mejora de la eficacia, transparencia y eficiencia de la Administración gubernamental, con el propósito de que se satisfaga la necesidad del ciudadano de una forma más efectiva, se implique la adopción de nuevas prácticas, enfoques de gestión y tecnologías que agilicen la administración gubernamental y enfoquen sus procesos a la obtención de resultados concretos (Vigoda & Mizrahi, 2024).

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planes estratégicos y operativos	Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Cuentan con planes operativos que permitan cuantificar el bien que le toca producir o entregar	(1)	(1)	(1)	(1)	
	En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas.	(1)	(1)	(1)	(1)	
Gestión por procesos, simplificación administrativa	Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria.	(1)	(1)	(1)	(1)	
	El proceso de atención a la población está orientado a informar oportunamente sobre los bienes o servicios que ofrece.	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Los procesos administrativos que desarrolla la entidad contribuyen a eliminar costos innecesarios a la población.	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Aplican un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Adicionalmente, cuenta con canales de atención telefónica y virtual para el trámite de un bien o servicio.	(1)	(1)	(1)	(1)	





Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

Presupuesto por resultados	Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención. Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por ley. Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes. Se formulan indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto. Se cumple con respetar los derechos laborales del servidor público.	(/)	(/)	(/)	(/)	(/)
Servicio civil meritocrático	Se aplica una selección idónea del servidor público de acuerdo a sus funciones en el área laboral al que ingresará. Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública. Se capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión del personal del Estado.	(/)	(/)	(/)	(/)	(/)
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión. Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión. Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien o servicio recibido. Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los ciudadanos, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones.	(/)	(/)	(/)	(/)	(/)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la variable: **Simplificación de procedimientos administrativos**

La simplificación administrativa consiste en un conjunto de estrategias que permite que los procedimientos gubernamentales sean eficientes y de fácil acceso al ciudadano, permitiendo reducir la burocracia y mejorar la gestión de los gobiernos (Flores et al., 2022). En las organizaciones públicas de América Latina y el Caribe, la simplificación administrativa, ha denotado una evolución significativa en las estrategias para reducir cargas y procesos administrativos, sin embargo, los colaboradores públicos en ciertas ocasiones se resisten al cambio, porque en la simplificación de procedimientos administrativos (SPA en adelante) se hace uso de las TIC y tienen dificultad para familiarizarse con los programas implementados (Calero, 2023).

Dimensión	Item	Suficiencia	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos de simplificación administrativa	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?	(/)	(/)	(/)	(/)	
	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?	(/)	(/)	(/)	(/)	
	¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?	(/)	(/)	(/)	(/)	
	¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?	(/)	(/)	(/)	(/)	
	¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional?	(/)	(/)	(/)	(/)	
	¿Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación?	(/)	(/)	(/)	(/)	





Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

Incorporación de las tecnologías de información	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas y escuelas profesionales?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?	(1)	(1)	(1)	(1)
	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?	(1)	(1)	(1)	(1)
Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad?	(1)	(1)	(1)	(1)

Prof.



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?	(1)	(1)	(1)	(1)
¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales?	(1)	(1)	(1)	(1)
¿Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad servicio?	(1)	(1)	(1)	(1)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable


Aplicable después de corregir

No aplicable

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA"
Objetivo del instrumento	Analizar la Modernización de la Gestión Pública en la entidad
Nombres y apellidos del experto	Sara Elisa Alvan Rubio
Documento de identidad	16669344
Años de experiencia en el área	27 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Chiclayo
Cargo	Asesora Legal de la Gerencia de Desarrollo Urbano - MPCH
Número telefónico	922336846
Firma	 SARA ELISA ALVAN RUBIO DNI. 16669344
Fecha	17/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO DE SIMPLICIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS"
Objetivo del instrumento	Analizar la Simplificación de Procedimientos Administrativos en la entidad
Nombres y apellidos del experto	Sara Elisa Alvan Rubio
Documento de identidad	16669344
Años de experiencia en el área	27 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Chiclayo
Cargo	Asesora Legal de la Gerencia de Desarrollo Urbano - MPCH
Número telefónico	922336846
Firma	 SARA ELISA ALVAN RUBIO DNI. 16669344
Fecha	17/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVAN RUBIO**
Nombres **SARA ELISA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16669344**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **14/11/22**
Resolución/Acta **0662-2022-UCV**
Diploma **052-178515**
Fecha Matrícula **02/04/2018**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001990252



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

Fecha: 14/07/2024 23:29:55-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

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

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

Experto 3.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***"Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque"***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la variable: Modernización de la Gestión Pública

La Modernización de la Gestión Pública es un proceso que está dirigido a la mejora de la eficacia, transparencia y eficiencia de la Administración gubernamental, con el propósito de que se satisfaga la necesidad del ciudadano de una forma más efectiva, se implique la adopción de nuevas prácticas, enfoques de gestión y tecnologías que agilicen la administración gubernamental y enfoquen sus procesos a la obtención de resultados concretos (Vigoda & Mizrahi, 2024).

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planes estratégicos y operativos	Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Cuentan con planes operativos que permitan cuantificar el bien que le toca producir o entregar	(1)	(1)	(1)	(1)	
	En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas.	(1)	(1)	(1)	(1)	
Gestión por procesos, simplificación administrativa	Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria.	(1)	(1)	(1)	(1)	
	El proceso de atención a la población está orientado a informar oportunamente sobre los bienes o servicios que ofrece.	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Los procesos administrativos que desarrolla la entidad contribuyen a eliminar costos innecesarios a la población.	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Aplican un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos	(1)	(1)	(1)	(1)	
	Adicionalmente, cuenta con canales de atención telefónica y virtual para el trámite de un bien o servicio.	(1)	(1)	(1)	(1)	

[Handwritten signature]



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

Presupuesto por resultados	Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por ley.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se formulan indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se cumple con respetar los derechos laborales del servidor público.	(/)	(/)	(/)	(/)
Servicio civil meritocrático	Se aplica una selección idónea del servidor público de acuerdo a sus funciones en el área laboral al que ingresará.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión del personal del Estado.	(/)	(/)	(/)	(/)
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien o servicio recibido.	(/)	(/)	(/)	(/)
	Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los ciudadanos, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones.	(/)	(/)	(/)	(/)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la variable: **Simplificación de procedimientos administrativos**

La simplificación administrativa consiste en un conjunto de estrategias que permite que los procedimientos gubernamentales sean eficientes y de fácil acceso al ciudadano, permitiendo reducir la burocracia y mejorar la gestión de los gobiernos (Flores et al., 2022).

En las organizaciones públicas de América Latina y el Caribe, la simplificación administrativa, ha denotado una evolución significativa en las estrategias para reducir cargas y procesos administrativos, sin embargo, los colaboradores públicos en ciertas ocasiones se resisten al cambio, porque en la simplificación de procedimientos administrativos (SPA en adelante) se hace uso de las TIC y tienen dificultad para familiarizarse con los programas implementados (Calero, 2023).

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos de simplificación administrativa	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?	(1)	(1)	(1)	(1)	
	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?	(1)	(1)	(1)	(1)	
	¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?	(1)	(1)	(1)	(1)	
	¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?	(1)	(1)	(1)	(1)	
	¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional?	(1)	(1)	(1)	(1)	
	¿Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación?	(1)	(1)	(1)	(1)	

Handwritten signature



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

Incorporación de las tecnologías de información	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo?	(/)	(/)	(/)	(/)
Modelo de Atención al Ciudadano	¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas y escuelas profesionales?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?	(/)	(/)	(/)	(/)
Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad?	(/)	(/)	(/)	(/)

24


	¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales?	(/)	(/)	(/)	(/)
	¿Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad servicio?	(/)	(/)	(/)	(/)

Opinión de aplicabilidad:


Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

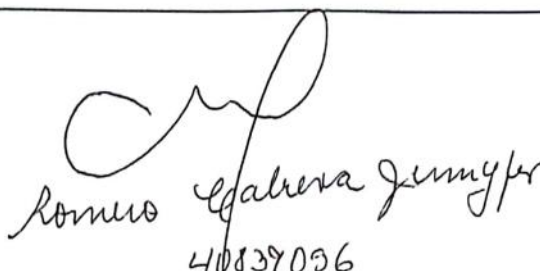
No aplicable []



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA"
Objetivo del instrumento	Analizar la Modernización de la Gestión Pública en la entidad
Nombres y apellidos del experto	Jennyfer Soledad Romero Cabrera
Documento de identidad	40837096
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Chiclayo
Cargo	Abogada de la Sub Gerencia de Obras Privadas - MPCH
Número telefónico	943114928
Firma	 Romero Cabrera Jennyfer DNI 40837096
Fecha	17/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO DE SIMPLICIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS"
Objetivo del instrumento	Analizar la Simplificación de Procedimientos Administrativos en la entidad
Nombres y apellidos del experto	Jennyfer Soledad Romero Cabrera
Documento de identidad	40837096
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Chiclayo
Cargo	Abogada de la Sub Gerencia de Obras Privadas - MPCH
Número telefónico	943114928
Firma	 Romero Soledad Jennyfer 40837096
Fecha	17/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ROMERO CABRERA**
Nombres **JENNYFER SOLEDAD**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40837096**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/10/22**
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**
Diploma **052-175183**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001990240



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

Fecha: 14/07/2024 23:24:41-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

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

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

Base de datos de la prueba piloto – simplificar los procedimientos administrativos

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
7	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
8	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4
9	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
11	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	1	3	1
12	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
13	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
15	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3

Puntuación de Alfa de Cronbach – Prueba piloto

MGP		SPA	
Fiabilidad		Fiabilidad	
Escala: ALL VARIABLES		Escala: ALL VARIABLES	
Resumen de procesamiento de casos		Resumen de procesamiento de casos	
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.		a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.	
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos		
,797	20		
Alfa de Cronbach	N de elementos		
,943	20		

29	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2
31	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
32	2	2	2	2	5	5	4	2	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	2	2
33	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1
34	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3
35	1	2	1	1	5	3	3	1	5	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5
36	1	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	5	2	5	3	2	4
37	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	4	2	2	1	4	2	2	3	1	2
38	3	2	2	2	1	3	1	3	3	2	1	2	3	1	4	1	2	4	1	2
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	2
40	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	5	2	2
41	1	3	4	2	3	4	4	3	4	5	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4
42	1	3	2	2	1	4	3	3	2	3	3	3	1	4	3	2	1	2	2	3
43	1	3	2	3	3	2	3	3	1	4	2	1	2	2	1	2	5	4	2	1
44	2	1	3	1	2	2	3	2	1	1	3	4	3	1	4	3	3	4	3	3
45	3	2	3	1	1	3	4	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2
46	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	1	2	4	5	4	1	3	3	3	1
47	4	3	1	2	3	4	1	2	3	3	2	3	4	4	5	1	2	3	2	2

Base de datos general – SPA

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20
1	4	4	1	2	5	3	4	4	2	2	4	3	1	1	1	1	3	3	2	1
2	4	4	3	3	1	2	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	4	3	5	3	4	5	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
7	4	3	4	5	2	1	1	1	1	3	1	3	4	2	4	4	4	4	1	2
8	5	1	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
9	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
10	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	2	3
12	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	2	3
13	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3
14	3	4	3	4	2	3	3	1	3	4	5	5	2	3	5	4	4	4	5	1
15	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1
16	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	3	2
17	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
18	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	4	2	1	3	4	4	2	2	2	2
19	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
20	2	3	3	2	1	2	1	1	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2
21	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2
22	5	1	3	3	1	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	3	1
23	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3
24	3	4	2	4	2	2	1	2	4	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2

26	5	5	4	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3
28	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
29	5	4	4	4	1	3	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	4	4	3	2
30	5	5	2	2	2	2	5	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2
31	3	4	1	5	5	1	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3
32	4	5	3	5	5	2	3	3	3	2	5	3	2	5	3	3	5	5	4	2
33	5	4	4	4	1	2	2	2	2	1	4	2	1	1	1	3	4	4	3	2
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1
35	5	5	3	5	5	5	3	1	1	1	3	1	2	1	5	3	2	2	5	2
36	5	5	2	5	2	1	3	4	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2
37	5	4	2	4	1	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1
38	5	4	2	4	1	3	4	3	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
39	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2
40	3	5	1	5	5	3	5	4	4	2	3	3	2	1	1	3	3	1	5	1
41	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	1	4	3	1	2	3	3	2	4	3
42	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2
43	3	2	3	3	4	5	4	5	3	2	4	2	1	2	1	2	2	1	3	1
44	4	5	3	3	3	4	1	5	4	3	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1
45	4	4	2	2	3	3	2	2	4	4	2	3	2	1	2	1	3	4	1	1
46	5	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	1	3	2	4	4	2	1	2	2
47	3	1	2	2	4	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	5	3	2	2	1

Puntuación de Alfa de Cronbach – base de datos general

MGP		SPA	
Fiabilidad		Fiabilidad	
Escala: ALL VARIABLES		Escala: ALL VARIABLES	
Resumen de procesamiento de casos		Resumen de procesamiento de casos	
		N	%
Casos	Válido	47	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	47	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos		
,892	20		
		N	%
Casos	Válido	47	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	47	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos		
,864	20		

Anexo 5. Consentimiento informado

Título de la investigación: Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque.

Investigadora: Cubas Terán, Lilia Elvia

Propósito del estudio: Proponer un modelo de MGP para mejorar la simplificación de los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024.

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque”, cuyo objetivo es Proponer un modelo de MGP para mejorar la simplificación de los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad de Lambayeque.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Cubas Terán, Lilia Elvia y Docente asesor Dr. Fernández Altamirano, Antony Esmil Franco.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:


Correo:

Fecha y hora:

Anexo 6. Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&lang=es&co=2429097474&es=1&ro=103

feedback studio LILIA ELVIA CUBAS TERAN Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una munic... /100 5 de 176



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública
AUTORA:
Cubas Terán, Lilia Elvia (orcid.org/0009-0001-0811-1587)
ASESORES:
Dr. Fernández Altamirano, Antony Esmit Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)
Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Reforma y modernización del Estado
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento
CHICLAYO – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias	
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 13 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet 2 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
4	www.coursehero.com Fuente de Internet 1 % >
5	moam.info Fuente de Internet <1 % >
6	edgdata.humanrights.dk Fuente de Internet <1 % >
7	www.wsp.com Fuente de Internet <1 % >
8	www.let.tourspain.es Fuente de Internet <1 % >
9	Julio Efraín Postigo Zu... Publicación <1 % >
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
11	www.conectasur.org Fuente de Internet <1 % >

Página: 1 de 28 Número de palabras: 8638 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado 12:19 9/08/2024

Anexo 7. Análisis complementario

Prueba de normalidad – Shapiro Wilk

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Políticas públicas, planes estratégicos y operativos	0.363	47	0.000
Gestión por procesos, simplificación administrativa	0.580	47	0.000
Presupuesto por resultados	0.500	47	0.000
Servicio civil meritocrático	0.530	47	0.000
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	0.500	47	0.000
Modernización de la gestión pública	0.474	47	0.000
Procesos de simplificación administrativa	0.772	47	0.000
Incorporación de las tecnologías de información	0.658	47	0.000
Modelo de Atención al Ciudadano	0.530	47	0.000
Fortalecimiento del procedimiento de simplificación administrativa	0.530	47	0.000
Simplificar de procedimientos administrativos	0.554	47	0.000

Analizando los resultados de la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk se obtuvo un $p_valor < 0.05$ en las variables y dimensiones, lo que señala que los datos no presentaron una distribución normal, por ende, para el análisis inferencial se hará uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Pimentel, 20 de mayo del 2024

Dra. Janet Cubas Carranza
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chiclayo
Chiclayo-Lambayeque.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Cubas Teran Lilia Elvia
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, Lambayeque
- 6) Asesor : Dr. Fernández Altamirano Antony Esmir Franco

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



[Handwritten signature]

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Chiclayo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CHICLAYO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA
CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

Chiclayo, 20 de junio de 2024.

OFICIO N° 619 -2024-MPCH-GRR.HH.

Señor Dr.
JUAN PABLO MURO MORENO.
Jefe de la Unidad de Posgrado.
Universidad Cesar Vallejo – Campus Chiclayo
Presente.-

REF. : Solicitud de Reg. N° 666015-2024-
SIGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, según MEMORANDO N°.480/2024-MPCH-GDU de fecha 17/06/2024 emitido por la Gerencia de Desarrollo Urbano, se autoriza a la Estudiante **Sra. LILIA ELVIA CUBAS TERAN**, a fin de que realice su Trabajo de Investigación denominado "*Modernización de la gestión pública para simplificar los procedimientos administrativos en la Gerencia de Desarrollo Urbano*"; motivo por el cual, el referido estudiante deberá apersonarse a la mencionada Gerencia a cargo del Arq. Alberto José Risco Vega.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Dr. Jimmy M. Quispe De Los Santos
GERENTE

Cc.
Archivo

Anexo 9. Desarrollo de propuesta

"Innovando la gestión Pública: Simplificando Procedimientos"

La MGP representa un proceso integral que busca actualizar y mejorar los elementos fundamentales de la administración gubernamental (Lau, 2022). En su esencia, la modernización tiene por objetivo principal incrementar la eficiencia, la capacidad de respuesta y transparencia gubernamental ante las demandas cambiantes de la sociedad (Morveli, 2021), por ende, se enfoca en adoptar prácticas y herramientas criterio contemporáneo con el propósito de optimizar las decisiones y basar la gestión en resultados (Blas et al., 2022).

La simplificación de procedimientos administrativos (SPA), se caracteriza como el conjunto de pasos y acciones sistemáticas que las organizaciones, tanto públicas como privadas, siguen para llevar a cabo diversas tareas y funciones de manera ordenada y eficiente (Modugno et al., 2022). Estos procedimientos establecen un marco estructurado que guíe la ejecución de actividades y garantice la consistencia para las decisiones (Silva & Delgado, 2020).

En el ámbito gubernamental, los procedimientos administrativos son fundamentales para la administración eficaz del servicio público, dado que estos procesos suelen incluir la elaboración y aplicación de normativas, la tramitación de solicitudes y documentos, así como la coordinación entre niveles de la administración gubernamental (Rufino, 2024). La estandarización de los procedimientos busca mejorar la transparencia y reducir la arbitrariedad (Ferney & Gallo, 2019).

Así se destaca que la SPA está regulada por la Ley Procedimiento Administrativo - Ley N.º27444, establece legalmente una serie de principios que permiten y fundamentan el desarrollo de procedimientos administrativos, tanto para los gestores públicos como para los usuarios que deben seguir ante una entidad gubernamental (Ley N.º27444, 2021).

De igual forma, busca hacer que los servicios gubernamentales sean más comprensibles y menos engorrosos para la ciudadanía (Tejedor, 2021), lo que implica identificar y eliminar barreras innecesarias que puedan dificultar la realización de trámites o la obtención de información (Zambrano & Zambrano,

2023). La simplificación también tiene el propósito de agilizar los procesos administrativos, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la experiencia global del ciudadano al interactuar con el gobierno (Cucat et al., 2020).

La simplificación de los procedimientos no es un enfoque estático; más bien, implica compromiso continuo con un monitoreo constante de los procesos y la disposición a realizar ajustes en respuesta a cambios en la demanda ciudadana, avances tecnológicos y otros factores externos (Navarro, 2022).

1. Población beneficiaria o alcance

Las personas beneficiarias de este estudio de caso serán 47 colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Diseñar estrategias de modernización de la gestión pública para la mejora de la simplificación de procedimientos administrativos.

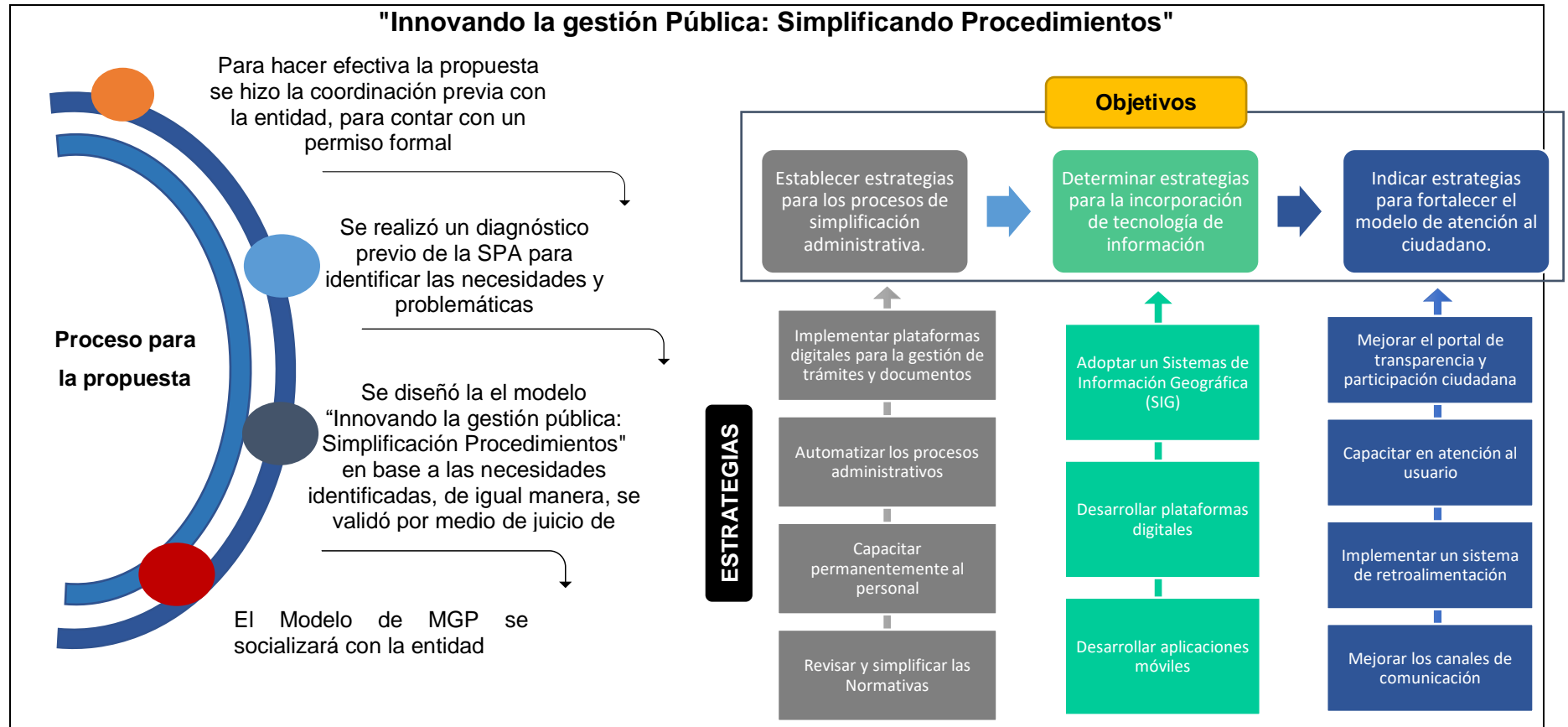
2.2. Objetivos específicos

- a) Establecer estrategias para los procesos de simplificación administrativa.
- b) Determinar estrategias para la incorporación de tecnología de información
- c) Indicar estrategias para fortalecer el modelo de atención al ciudadano.

3. Aspectos innovadores

La modernización y simplificación de los procedimientos administrativos permiten que los trámites sean más rápidos y eficientes. Esto es particularmente importante en la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad, donde los procesos suelen ser complejos y abarcar múltiples etapas y departamentos. Una gestión eficiente reduce el tiempo de espera para los ciudadanos y empresas, facilitando la implementación de proyectos urbanos y la obtención de permisos y licencias.

Diseño de la propuesta de un modelo de MGP



4. Estrategias de modernización de la gestión pública para los procesos simplificación administrativa.

a) Implementar plataformas digitales para la gestión de trámites y documentos

En esta estrategia se detalla la creación de portales en línea donde los ciudadanos puedan realizar solicitudes, obtener información y descargar formularios sin necesidad de desplazarse físicamente; la digitalización no solo acelera los trámites, sino que también reduce el uso de papel y los costos asociados.

b) Automatizar los procesos administrativos

El que se adopten herramientas de automatización para tareas repetitivas, como la clasificación de solicitudes y la generación de documentos estándar permite que los procedimientos sean más rápidos y reduce errores, permitiendo a los funcionarios enfocarse en actividades más complejas y de mayor valor.

c) Capacitar permanentemente al personal

Establecer programas continuos de formación para que el personal esté actualizado en el uso de nuevas tecnologías y métodos de gestión; donde la capacitación debe incluir el manejo de sistemas digitales, técnicas de eficiencia administrativa y la mejora en la atención al cliente.

d) Revisar y simplificar las Normativas

Revisar y ajustar las regulaciones actuales para eliminar pasos innecesarios y redundantes en los procedimientos administrativos. Esta reingeniería de procesos busca hacer los trámites más rápidos y menos burocráticos, facilitando el acceso y la finalización de trámites por parte de los ciudadanos.

5. Estrategias para la Incorporación de Tecnología de Información

a) Adoptar un Sistema de Información Geográfica (SIG)

El que se utilicen sistemas de Información Geográfica para mejorar la planificación urbana y la toma de decisiones. Los SIG permiten visualizar y analizar datos espaciales de manera eficaz, lo que es crucial para gestionar el territorio y desarrollar proyectos urbanos de manera más

eficiente.

b) Desarrollar plataformas digitales

Las plataformas digitales integradas ayudan a que se centralice la gestión de información y procesos administrativos, asimismo, deben de incluir funcionalidades para la gestión de proyectos, seguimiento de trámites y comunicación interna, mejorando así la coordinación y la eficiencia operativa.

c) Desarrollar aplicaciones móviles

Se indica que la creación de aplicaciones móviles que permitan a los ciudadanos realizar trámites, recibir notificaciones y acceder a información relevante desde sus dispositivos móviles. Lo cual mejora significativamente la accesibilidad y la interacción con la administración pública.

6. Estrategias de Modernización para Fortalecer el Modelo de Atención al Ciudadano

a) Mejorar el portal de transparencia y participación ciudadana

Desarrollar un portal en línea donde se publiquen los planes, proyectos y presupuestos de la gerencia de desarrollo urbano, este portal aumentará la transparencia, y fomentará la participación ciudadana, permitiendo a los ciudadanos expresar sus opiniones y sugerencias.

b) Capacitar en atención al usuario

Se deben de ofrecer programas de formación enfocados en técnicas de atención al usuario para mejorar la interacción entre los colaboradores y los ciudadanos. Esto incluye el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, resolución de conflictos y empatía, asegurando un trato profesional y amable.

c) Implementar un sistema de retroalimentación

Establecer mecanismos para recolectar y analizar la retroalimentación de los ciudadanos sobre los servicios recibidos, por medio de encuestas sobre la perfección de atención al ciudadano, esto puede incluir encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias

y foros en línea. La retroalimentación es esencial para identificar áreas de mejora y ajustar los servicios según las necesidades de los usuarios. Siempre buscando ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

d) Mejorar los canales de comunicación

Es importante que se desarrolle y mejoren los canales de comunicación entre la administración y los ciudadanos, en donde se incluyan líneas telefónicas de atención, correo electrónico, redes sociales y chatbots en los sitios web, dado que una comunicación eficaz es clave para que se resuelvan dudas y atender solicitudes de manera oportuna.

7. Impacto y aplicabilidad

De acuerdo con este estudio de caso se indica que tendrá un fuerte impacto en la gestión pública, dado que mediante la aplicación de estrategias de modernización de gestión pública para la simplificación de procedimientos administrativos se permitirá la automatización de tareas rutinarias, como la clasificación de solicitudes y la generación de documentos, permite que los recursos humanos se utilicen de manera más efectiva. De esta manera, el personal puede dedicar más tiempo a actividades estratégicas y menos a tareas repetitivas, lo que mejora la productividad general de la gerencia. Además, la digitalización reduce la dependencia del papel y otros recursos físicos, disminuyendo costos operativos y el impacto ambiental.

De igual forma la digitalización de trámites y la creación de portales de transparencia facilitan un mayor acceso a la información y promueven la rendición de cuentas dado que al hacer visibles los procesos y decisiones administrativas, se reduce el espacio para prácticas corruptas y se fortalece la confianza de los ciudadanos en la gestión pública.

9. Presupuesto

PRESUPUESTO					
ÍTEM	VALOR UNITARIO	UNIDAD		OBSERVACIONES	VALOR
Nombre del producto o servicio	Precio unitario del ítem (S/)	Cantidad	Medida	Comentarios	Costo Total (S/)
Capacitador del personal de la entidad	1000.00	12	Meses	Dos veces al mes	12000.00
Especialista en TIC	500.00	12	Meses	Tiempo completo	6000.00
12 cursos sobre simplificación administrativa	1000.00	5	Unidades		5000.00
Desarrollo de aplicativo	6000.00	1	aplicativo		6000.00
Mejoramiento del portal de transparencia	4000.00	1	Sistema		4000.00
Capacitación al ciudadano	4000.00	2	Capacitaciones	2 capacitaciones al año y ofrecer información permanente	8000.00
Refrigerios	1000.00	2	Veces al año	En cada capacitación	2000.00
COSTO TOTAL					43000.00

Anexo 10. Validación de propuesta

Matriz de validación de la propuesta de juicio de experto

Marcar con un aspa según su apreciación

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	No viable	Viable, con mejoras.	Viable
01	Estructura general (Fundamentación, objetivos, metodología, cronograma, presupuesto y referencias)			x
02	Coherencia de los componentes de la propuesta			x
03	Pertinencia con los objetivos de la investigación.			x
04	Detalla la metodología para la implementación de la propuesta.			x
05	Viabilidad de la implementación de la Propuesta			x


Opinión: No viable () Viable, con mejoras () Viable (x)

Observaciones:



Mtra. José Danner Paredes Vásquez
DNI: 72517473

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre de la investigación	Modernización de la gestión pública para la simplificación de procedimientos administrativos en una gerencia de desarrollo urbano, Lambayeque
Nombre de la propuesta	Innovando la gestión Pública: Simplificando Procedimientos
Nombres y apellidos del experto	José Danner Paredes Vásquez
Documento de identidad	72517473
Años de experiencia	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Provias Nacional
Cargo	Especialista en Contrataciones del estado
Número telefónico	987770210
Firma	
Fecha	12/07/24

Matriz de validación de la propuesta de juicio de experto

Marcar con un aspa según su apreciación

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	No viable	Viable, con mejoras.	Viable
01	Estructura general (Fundamentación, objetivos, metodología, cronograma, presupuesto y referencias)			x
02	Coherencia de los componentes de la propuesta			x
03	Pertinencia con los objetivos de la investigación.			x
04	Detalla la metodología para la implementación de la propuesta.			x
05	Viabilidad de la implementación de la Propuesta			x

Opinión: No viable () Viable, con mejoras () Viable (x)

Observaciones:

Sin observaciones



Mtra. Rosa Nathali Rojas Chaqui
DNI: 42732797

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre de la investigación	Modernización de la gestión pública para la simplificación de procedimientos administrativos en una gerencia de desarrollo urbano, Lambayeque
Nombre de la propuesta	Innovando la gestión Pública: Simplificando Procedimientos
Nombres y apellidos del experto	Rosa Nathalí Rojas Chaqui
Documento de identidad	42732797
Años de experiencia	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Gerencia Regional de Salud Lambayeque
Cargo	Analista de Presupuesto
Número telefónico	956676001
Firma	
Fecha	12/07/24

Matriz de validación de la propuesta de juicio de experto

Marcar con un aspa según su apreciación

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	No viable	Viable, con mejoras.	Viable
01	Estructura general (Fundamentación, objetivos, metodología, cronograma, presupuesto y referencias)			x
02	Coherencia de los componentes de la propuesta			x
03	Pertinencia con los objetivos de la investigación.			x
04	Detalla la metodología para la implementación de la propuesta.			x
05	Viabilidad de la implementación de la Propuesta			x

Opinión: No viable () Viable, con mejoras () Viable (x)

Observaciones:

Las observaciones fueron levantadas



Mtra. Liz Karim Rumiche Irigoín
DNI: 71592850

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre de la investigación	Modernización de la gestión pública para la simplificación de procedimientos administrativos en una gerencia de desarrollo urbano, Lambayeque
Nombre de la propuesta	Innovando la gestión Pública: Simplificando Procedimientos
Nombres y apellidos del experto	Liz Karim Rumiche Irigoín
Documento de identidad	71592850
Años de experiencia	4 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestion Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad distrital de Catache
Cargo	Asistente administrativo
Número telefónico	901728134
Firma	
Fecha	12/07/24

Anexo 11. Evidencias fotográficas



