



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios
de la Municipalidad de Lince, 2019-2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salazar Castillo, Emily Betsabeth (ORCID: 0000-0002-0018-6752)

ASESORA:

Mtra. Quiñones Li, Aura (ORCID: 0000-0002-5105-1188)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre por siempre apoyarme en el logro de mis objetivos profesionales; y a mi padre que siempre me impulsa a superarme personal y profesionalmente.

Agradecimiento

Al personal de la Municipalidad Distrital de Lince, por brindarme su apoyo total en el desarrollo de la presente investigación.

A mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente a mi asesora de tesis, por sus enseñanzas en el transcurso de la Maestría.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Certificaciones ISO 9000 - 9001 a entidades públicas peruanas.....	2
Tabla 2. Operacionalización de la variable gestión por procesos.....	14
Tabla 3. Operacionalización de la variable simplificación administrativa	15
Tabla 4. Resultado de validez de instrumentos	18
Tabla 5. Fiabilidad de la Variable 1 – Gestión por procesos	18
Tabla 6. <i>Fiabilidad de la Variable 2 – Simplificación administrativa</i>	18
Tabla 7. Grado de relación de coeficiente de correlación Rho Spearman	20
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos.....	22
Tabla 9. Grado de implementación de determinación de los procesos	22
Tabla 10. Grado de implementación del seguimiento, medición y análisis de los procesos.....	23
Tabla 11. Grado de implementación de mejora de los procesos (TO-BE).....	24
Tabla 12. Grado de implementación de la gestión por procesos.....	25
Tabla 13. Nivel de reducción de pasos	26
Tabla 14. Nivel de reducción de costos	27
Tabla 15. Nivel de reducción de requisitos	28
Tabla 16. Nivel de reducción de tiempo	29
Tabla 17. Nivel de simplificación administrativa	30
Tabla 18. Prueba de normalidad para las variables.....	31
Tabla 19. Prueba de correlación entre gestión por procesos y simplificación administrativa	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Grado de implementación de determinación de los procesos (AS-IS) ..	23
Figura 2. Grado de implementación del seguimiento, medición y análisis de los procesos.....	24
Figura 3. Grado de implementación de mejora de los procesos (TO-BE)	25
Figura 4. Grado de implementación de gestión por procesos	26
Figura 5. Nivel de reducción de pasos	27
Figura 6. Nivel de reducción de costos	28
Figura 7. Nivel de reducción de requisitos	29
Figura 8. Nivel de reducción de tiempo.	30
Figura 9. Nivel de simplificación administrativa.	31

Resumen

Esta investigación tiene como objeto determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa. Se eligió la implementación de gestión por procesos ya que es una nueva metodología de trabajo que aún no está siendo aplicada a gran escala en las instituciones públicas; sin embargo, ha dado grandes resultados en el sector privado, cambiando su perspectiva hacia un enfoque de satisfacción al cliente, que para el caso de las instituciones públicas sería hacia el ciudadano.

El tipo de investigación que se utilizó fue básica descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal correlacional, el instrumento de medición utilizado fue un cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra de 70 personas comprendida por 35 funcionarios públicos y 35 usuarios que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite. Posterior a la recolección de información, se analizó la data con el software estadístico SPSS 25, obteniendo el valor de significancia equivalente al 0,000 y el coeficiente Rho al 0,575; concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020.

Palabras claves: Gestión por procesos, ciudadanos y simplificación administrativa.

Abstract

His research aims to determine the relationship between process management and administrative simplification. The implementation of management by processes was chosen as it is a new work methodology that is not yet being applied on a large scale in public institutions; however, it has produced great results in the private sector, changing its perspective towards a customer satisfaction approach, which in the case of public institutions would be towards the citizen.

The type of research that was used was basic descriptive, non-experimental design and correlational cross-section, the measurement instrument used was a questionnaire, the same one that was applied to a sample of 70 people comprised of 35 public officials and 35 users who attended to the Municipality of Lince to carry out some procedure. After collecting the information, the data was analyzed with the statistical software SPSS 25, obtaining the significance value equivalent to 0.000 and the Rho coefficient to 0.575; concluding that there is a direct and significant relationship between process management and administrative simplification for users of the Municipality of Lince, 2019-2020.

Keywords: Process management, citizen y administrative simplification.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar la relación entre la “gestión por procesos” y la simplificación administrativa en la Municipalidad de Lince. La “gestión por procesos” implica un gran reto, pues este inicia desde la documentación de los mismos hasta la eliminación de aquellos que no generan un valor agregado al servicio brindado al ciudadano; y es en este último, donde muchas veces se instaure la burocracia y corrupción.

En la actualidad, las instituciones públicas peruanas padecen de serias deficiencias de gestión, en la que uno de los factores es la falta de prácticas que contribuyan a brindar a servicios públicos óptimos a los usuarios. Otro factor es el desconocimiento por parte de los trabajadores, de la importancia de las actividades que realizan y su impacto dentro de los procesos de la organización y por ende de los servicios que brinda.

Como consecuencia vamos a encontrar que los resultados, son los que van a determinar la relación entre la gestión por procesos y el nivel de simplificación administrativa para los usuarios.

Décadas atrás, las instituciones desarrollaban sus actividades en entornos estables y predecibles; sin embargo, los continuos cambios en el entorno empresarial, ha generado que los mercados se aperturen. A partir de la segunda mitad del siglo, el mundo se ha convertido en dinámico y con un alcance global. El desarrollo de nuevas tecnologías y formas de negocio, aumento de la competencia, y clientes con cantidades inmensas de información; ha convertido el tiempo y la calidad en factores decisivos para la continuación de las organizaciones en el mercado. Es así que, estas se han visto en la necesidad de identificar y aplicar mejoras continuas para satisfacer a sus clientes, a través de la gestión de sus procesos.

Desde el año 2013, la Secretaría de Gestión Pública (2018) ha emitido disposiciones referentes a los procesos y su implementación en las Entidades Públicas, siendo la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, el último lineamiento

publicado por este órgano rector. Sin embargo, no más del 15% del total de entidades públicas, de acuerdo al análisis realizado para el presente trabajo de investigación, se encuentran en proceso de sensibilización o ya lo tienen implementado el enfoque por procesos.

Anualmente, se publica la Encuesta ISO, el cual contiene el número de certificados válidos emitidos reportados por cada país. Según los resultados de la encuesta, a partir del 2009 hasta el 2018, se emitieron un total de 254 certificaciones ISO 9000 - 9001 a entidades públicas peruanas (Standards: International Organization for Standardization, 2020).

Tabla 1.

Certificaciones ISO 9000 - 9001 a entidades públicas peruanas

Año	Número de certificaciones
2009	6
2010	25
2011	17
2012	20
2013	27
2014	0
2015	43
2017	61
2018	55
Total	254

Nota. Fuente: All about ISO: International Organization for Standardization, 2020. Elaboración propia.

Como se puede observar, a partir del 2009 algunas entidades públicas además de implementar la gestión de calidad, han certificado sus procesos, mucho

antes que se definiera a la gestión por procesos como uno de los pilares de la modernización del Estado.

La Municipalidad de Lince no es ajena a esta realidad. Actualmente, solo cuenta con un Manual de Procedimientos emitido el año 2015, que establece solo algunos procedimientos con oficinas que actualmente ya no existen dentro de la Municipalidad.

Asimismo, se realizan las actividades a través de una gestión tradicional, centrándose en las necesidades propias de la misma Municipalidad y no en las de los vecinos de Lince. Ello genera que se pierdan recursos en acciones que no crean un valor agregado para los usuarios finales que son los vecinos, incrementando la deficiencia y burocracia en los trámites que se realizan.

Frente a esta realidad problemática, se formula el siguiente problema: **¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020?**

Se eligió la gestión por procesos ya que es una nueva metodología de trabajo que aún no está siendo aplicada a gran escala en las instituciones públicas; sin embargo, ha dado grandes resultados en el sector privado, cambiando su perspectiva hacia un enfoque de satisfacción al cliente, que para el caso de las instituciones públicas sería hacia el usuario o ciudadano (Miranda, 2019). Asimismo, la Municipalidad tiene como obligación adecuar su organización, con la finalidad de hacer eficiente, fácil y rápida la entrega de servicios al ciudadano.

Como objetivo general se plantea: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020, y los objetivos específicos son:

OE1: Determinar el grado de implementación de la gestión por procesos en Municipalidad de Lince, 2019-2020

OE2: Determinar el nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince,2019-2020

Por consiguiente, se planteó como hipótesis: Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince,2019-2020, y por ende la hipótesis nula es: No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince,2019-2020.

II. MARCO TEÓRICO

A través de la historia han nacido diferentes corrientes o perspectivas de trabajo, desde una tradicional o división de trabajo por áreas hasta la transformación a una perspectiva basada en procesos.

Smith (1794) define la productividad en términos de división de trabajo por especialidad. Este enfoque fue adoptado por los capitalistas, que hicieron prevalecer las estructuras organizacionales y de jerarquía como respuesta para incrementar su riqueza.

Durante el Siglo XX, Taylor (2010) desarrolló la *Teoría de la Administración Científica de Taylor*, reafirmando lo expuesto por Adam Smith y a su vez buscando la diferenciación entre la administración y los operarios. Dichas afirmaciones, son también respaldadas por Max Weber con su Teoría Burocrática de la Administración Pública.

Con la Teoría Clásica de la Administración creada e impulsada por Henry Fayol, se cambió el concepto división del trabajo por un enfoque sistémico integral. Para Fayol, era importante garantizar que todas partes, áreas o personas (empleadores y empleados), se involucren sólidamente como un solo equipo, priorizando el interés general. Al respecto, Mary Parker Follet expone que los intereses grupales e individuales deben de armonizar y ambos son importantes para integrarse en un solo grupo (Maqueda, 1996).

Después de la Segunda Guerra Mundial, las diferentes economías empiezan a abrirse al mercado internacional, obligando tanto a los países como a las empresas cambiar sus modelos de organización y producción de bienes y servicios.

Ya en 1947, 25 países decidieron fundar una organización denominada ISO (International Organization for Standardization), con la finalidad de coordinar internacionalmente estándares industriales.

El enfoque por procesos nace en los 80's en Estados Unidos a través del término "calidad", donde las empresas japonesas establecidas en dicho país empiezan aplicar este nuevo concepto en el producto, precio, servicio y gestión. Bajo este enfoque, se reorienta la visión de la empresa hacia el cliente con una participación de todos los colaboradores.

En 1987, ISO publica su primer estándar de gestión de calidad ISO 9000, instaurando los lineamientos de dicho sistema; y en el 2015, a través del ISO 9001, se describen los requisitos relacionados, implantando así el enfoque basado en los procesos y su gestión (All about ISO: International Organization for Standardization, 2020).

El término "gestión por procesos" en el sector público se materializó en la tercera Carta Iberoamericana (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2008), teniendo como referencia modelos de calidad de la perspectiva internacional. Para ello, los países que conforman Iberoamérica se comprometieron a formular sus políticas bajo este enfoque, diseñando la prestación de servicios desde una mirada orientada al ciudadano como eje fundamental.

En ese marco, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) elaboró uno de los principales instrumentos que hoy en día marcan el rumbo hacia una gestión pública moderna y por resultados en el Perú. Esta Política Nacional desarrolla cinco pilares y tres ejes transversales; siendo la "Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional" el pilar ubicado en el tercer lugar.

Como se ha podido explicar, este enfoque se ha encontrado disponible para el sector público por muchos años, sin embargo, es recién a partir del año 2013 que se empiezan a elaborar metodologías y lineamientos para implementar la gestión por procesos en las organizaciones públicas.

El enfoque de gestión por procesos tiene como propósito satisfacer al cliente, siendo en la administración pública, el ciudadano; es decir, deja en un segundo plano la estructura organizacional de tipo funcional de las entidades. Para ello, todos los procedimientos que se realizan en cada una de las oficinas no se encuentran aislados uno del otro, sino que cada uno de ellos se encuentran vinculados y en muchos casos son una secuencia o resultado de otro procedimiento de una oficina distinta. Es así que ya no se perciben las actividades que realizan cada una de estas como algo no vinculante, sino como parte de un todo.

Maciel et al. (2018) señalan que la gestión de procesos de negocios o BPM (Business Process Management) es un instrumento que permite cambiar el enfoque de la organización estructural, es decir, de áreas o dependencias, a procesos de negocios enfocados a tareas, flujos, personas, proveedores y clientes. Para ello, es de suma importancia la identificación de los roles y actividades, a fin de identificar cuellos de botella, debilidades y oportunidades de mejora en la organización (Barrera et al., 2018).

García (2018) en su tesis de maestría, se centra en la planeación e implementación de proyectos, tomando como base la gestión de procesos como estrategia para resolver el problema. Para ello, propone utilizar la metodología de sistemas suaves a través de la gestión por procesos, identificando la interrelación con los procesos existentes de las diferentes áreas, así como los posibles riesgos, para así eliminarlos o reducirlos. Ello sumado a la revisión periódica de los procesos identificados (López et al., 2015).

Medina et al. (2019) centran su estudio en lograr el enfoque al cliente a través de la aplicación de procedimiento para la mejora de procesos. Asimismo, precisan que, para lograrlo, primero se debe entender los objetivos para después cambiar

los que se están efectuando ineficientemente. Refieren que es determinante trabajar particularmente en los procesos que influyen directamente en el cumplimiento de las metas de la organización y que a su vez posean mayor impacto en los usuarios.

Sánchez (2019) en su tesis de maestría, recomienda el fortalecimiento de la “gestión por procesos”, con la finalidad de mejorar la imagen institucional ante la ciudadanía, y a su vez contar con usuarios satisfechos (Cortez, 2018). Asimismo, Carrión (2019) concluye que la implementación de esta nueva forma de gestión incide positivamente en la mejora de atención al ciudadano, incrementando la calidad del servicio.

Tal como se ha señalado, la “gestión por procesos” es un enfoque que nace en el sector privado, con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente y a su vez promover la eficiencia dentro de la organización, a través de la reducción de tiempo y costos, entre otros, volviéndolos más competitivos en el mercado. Sin embargo, la mayoría de entidades del sector público brindan servicios exclusivos, es decir, que ni el sector privado ni otra entidad pública puede brindarlos, por lo que se podría decir que dichos servicios son monopolizados por el Estado, por ende, no tienen competencia. Otro punto en contra, es que año tras año el gobierno central destina a la mayoría de entidades presupuestos similares, por lo que estas tienen la seguridad de contar con dicho presupuesto, sin realizar esfuerzo alguno. Al respecto, Pecek et al. (2011) señala que la implementación de la “gestión por procesos” debe ser iniciativa de la alta dirección, y que ello vaya de la mano con un trabajo en conjunto desde la alta gerencia, administrativos hasta las áreas de atención al cliente u operativos (Barrera et al., 2018) (Rios, 2018).

Existen diferentes metodologías para la implementación de la gestión por procesos en las organizaciones, siendo una de ellas la AS-IS / TO-BE, dicha metodología presenta dos etapas, la primera denominada levantamiento de procesos (AS-IS) que consiste en describir la situación actual de todos los procesos existentes; una vez culminado esta etapa, se inicia con el modelado (TO-BE) que consiste en analizar la información obtenida para identificar y rediseñar los mismos,

a fin de optimizarlos (Alarcón et al., 2006). Esta metodología nace a partir del enfoque de simulación de eventos, en el cual se utiliza la técnica de simulación para analizar los eventos actuales y proponer e implementar las mejoras en el proceso mismo (Nuno, 2000). De igual manera, la Norma Técnica emitida por la Secretaría de Gestión Pública (2018) establece las fases de determinación (AS-IS) y mejora de procesos (TO-BE), e incluye una fase intermedia de seguimiento, medición y análisis de procesos.

La determinación de los procesos tiene como finalidad documentar los mismos a través de reuniones con las diversas áreas de la organización, a fin de identificar su situación actual y obtener información detallada de las actividades que se realizan y recursos que se utilizan (Castro et al., 2019). De acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica esta fase tiene cinco pasos: 1) identificación de los productos; 2) identificación de los procesos a través del mapeo de los procesos (Costa et al., 2019) y su agrupación, donde se define los tipos (estratégicos, operativos y de soporte); una vez agrupados, seguido de 3) caracterización de los procesos que consiste en la identificación de sus elementos; luego se continúa con 4) determinación de la secuencia e interacción de los procesos, donde se desarrollan de manera detallada el comportamiento de cada proceso (López, 2015), para ello, existen diferentes herramientas, como el Costeo Basado en Actividades (ABC – Activity Based Costing) y Gestión de Procesos de Negocio (BPM – Business Process Management), el uso de las mismas dependerá lo que se desea mejorar u optimizar; culminando con 5) aprobación y difusión de los documentos generados.

El sistema ABC es una herramienta que identifica los procesos en la cadena de valor y asigna costos por cada actividad relacionado al producto. Esta herramienta permite analizar la eficiencia en la asignación de costos, con la finalidad de generar rentabilidad en la organización (Ríos-Manríquez et al., 2014). Mientras que el Business Process Management (BPM) se enfoca en el cliente y mejora del desempeño de la organización, a través de la identificación de actividades que no generan valor, posibles cuellos de botella, tiempos de espera, entre otros (Gutiérrez et al., 2018). Es así que, el ABC está enfocado en un mejor

desempeño interno a beneficio de la misma organización, mientras que el BPM está enfocado al beneficio del cliente o usuario.

La herramienta BPM permite claramente y de una forma gráfica, visualizar de inicio a fin y a través de diagramas de flujo las tareas o actividades, elementos de decisión, puntos críticos, tiempos de espera, entradas y salidas del proceso actual (AS-IS); y a través del análisis del mismo, dar respuesta a las siguientes preguntas ¿dónde se produce la mayor carga de trabajo?, ¿Cuánto se demora realizar cada tarea ya sea sencilla o compleja?, ¿Dónde se paraliza o se retrasa el proceso?, ¿las tareas que se realizan son manuales o automáticas?, ¿qué insumos realmente se requieren para desarrollar la tarea? (Vidal, 2016).

Culminado la determinación de los procesos, se inicia con la fase de seguimiento, medición y análisis de los mismos, esta fase consiste en: 1) seguimiento y medición de los procesos, donde se seleccionan indicadores que permitan medir el desempeño; y 2) análisis de los procesos, el cual se enfoca en comparar los resultados de los indicadores elegidos y sus posibles brechas para alcanzar las metas (Secretaría de Gestión Pública, 2018).

La tercera fase consiste en la mejora de los procesos (TO BE), en el cual se diagraman los procesos rediseñados (TO-BE) con la finalidad de optimizarlos y hacerlos funcionar mejor, buscando las condiciones para que estos puedan desarrollarse, tal y como se proponen Saboya et al. (2018). Para ello, la Secretaría de Gestión Pública (2018) propone cuatro pasos: 1) selección de problemas en los procesos, 2) análisis causa-efecto, 3) selección de mejoras, y 4) implementación de mejoras.

En ese orden de ideas, la gestión por procesos y su implementación se sitúa como elemento clave para la simplificación administrativa, a fin que esta última sea efectiva e impacte en la organización (Molina, 2016).

Precisamente, CEPAL sostiene que la simplificación administrativa evitará procesos lentos y caros donde opera la informalidad (Castillo et al., 2007). En esa

misma línea, Solís (2018) y (Florian, 2019) en sus respectivas tesis de maestría, analizaron las medidas e instrumentos necesarios para llevar a cabo la simplificación administrativa, dando énfasis en la importancia de la reducción de documentación que debe ser presentada y el tiempo en los trámites que se realizan, todo ello con el propósito de modernizar las organizaciones públicas. Mientras que, Ayme (2019), en su tesis de maestría, recomienda evaluar y aplicar la mejora continua los procedimientos administrativos de dicha entidad, con la finalidad promover el bienestar de los usuarios.

De igual manera, Anaya (2014) propone la simplificación administrativa como una manera sencilla de mejorar el desempeño y rentabilidad de la organización en beneficio al usuario. Asimismo, resalta la importancia de conformar un comité de simplificación administrativa que tenga como función impulsar y supervisar su implementación; además de garantizar que las evaluaciones se efectúen de la forma más objetiva posible.

Con la finalidad de mostrar el impacto de la simplificación administrativa, la OECD (2019) en su publicación “Simplificación Administrativa en el Instituto de Seguridad Social Mexicano” concluye que tanto la institución pública estudiada como los usuarios de la misma han sido beneficiadas, a través de la reducción de requisitos, trámites de forma remota y cargas administrativas.

Es así que, se entiende como simplificación administrativa a la reducción de trabas administrativas y complejidad de los trámites en beneficio del administrado (Bueno, 2019). En nuestro país, la Secretaría de Gestión Pública viene impulsando la implementación de buenas prácticas vinculadas a la simplificación administrativa, con la finalidad de brindar una mejor a los usuarios de las entidades públicas (Muñoz, 2011). Durante el año 2014, el Ministerio de Economía y Finanzas (2014) en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública implementó un Plan de Incentivos que consistía en la simplificación administrativa en los trámites (procedimientos administrativos y servicios exclusivos) que las municipalidades brindaban a la población; ello abarcaba la a) reducción de pasos, b) reducción de costos, c) reducción de requisitos y d) reducción de tiempo.

A nivel internacional, la RED FUNDES viene implementando una metodología para simplificar trámites, que cuenta con once ejes; de los cuales se han considerado cuatro que se encuentran vinculados directamente a los ciudadanos o administrados: a) Ventanilla especializa, b) eliminación de formalidades y requisitos, c) presunción de buena fe, d) plazos máximos (Castillo et al., 2007).

Tal como se señaló, la simplificación administrativa desde la perspectiva del usuario, se materializa en la reducción de pasos, costos, requisitos y tiempo. Para ello, Roseth et al. (2018) exponen que el costo que asume el usuario engloba lo siguiente:

- Costos de desplazamiento para realizar el trámite.
- Costo de oportunidad, se refiere al valor de la actividad que dejamos de lado por elegir otra con menores beneficios.
- Costo de los requisitos, el costo adicional por obtener los requisitos, incluye el pago de tramitadores debido a la complejidad del trámite.
- Costos del trámite, se refiere al derecho de trámite establecido por la entidad.

Castillo et al. (2007) refieren que para la reducción de pasos es necesario evaluar las tareas repetitivas que se realizan dentro del proceso y las revisiones sin valor agregado al expediente presentado por el usuario. Asimismo, para la reducción de requisitos, los factores a evaluar son:

- Presentación de múltiples formularios, donde la información registrada se repite.
- Presentación de múltiples juegos de requisitos, donde el usuario debe presentar varias copias por cada uno de los requisitos.
- Presentación de requisitos duplicados, debido a que el trámite involucra a varias áreas, las cuales solicitan individualmente dichos requisitos y no existe comunicación entre ellas.
- Presentación de documentos acreditados por terceros, donde un profesional confirme la veracidad de lo presentado por el administrado, a pesar del principio de presunción de veracidad expuesta establecida por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019) en la Ley N° 27444.

- Realización de inspecciones previas, donde la entidad de forma burocrática efectúa inspecciones previas que no aportan valor y que promueven a su vez la corrupción.

Respecto al tiempo de atención en las instituciones públicas, Zhenzhen et al. (2017) mencionan que este se vincula estrechamente con la satisfacción de la persona que acude para obtener algún servicio; estableciendo tres tipos:

- Tiempo de espera, que consiste en la cantidad de minutos desde que la persona ingresó a las instalaciones o se registró hasta el momento que recibió el servicio, o desde que la persona terminó un servicio hasta el momento que comenzó con el siguiente servicio.
- Tiempo del servicio: que consiste en la cantidad de minutos que la persona recibe el servicio de inicio a fin.
- Tiempo de la visita: que consiste en la suma del tiempo de espera y el tiempo del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación, por su objetivo, es básica o pura, pues se enfocó en descubrir conocimientos nuevos sin un fin inmediato; asimismo, de nivel descriptivo, pues tiene como propósito recopilar información sobre las dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar (Ñaupas et al., 2019).

Por otro lado, tiene un enfoque cuantitativo debido a la medición de las variables, el muestreo y la aplicación estadística, con la finalidad de probar la hipótesis formulada (González et al., 2011).

Diseño de la investigación

El diseño la investigación es no experimental, ya que no se manipuló las variables intencionalmente, es decir, se procedió a observar a las mismas en su contexto habitual; de tipo transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en una fecha determinada; y a su vez correlacional, debido a que como primer paso se midió cada una de las variables, para luego analizar el grado de relación entre las mismas (Hernández et al., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

El presente estudio de investigación, de enfoque cuantitativo, cuenta con dos variables denominadas “gestión por procesos” y “simplificación administrativa”.

Variable 1: Gestión por procesos

Es la forma de dirigir y controlar las actividades que se realizan en una organización, clasificándolas y ordenándolas secuencialmente con la finalidad de transformar entradas (insumos) en salidas(productos) para los usuarios o clientes (Benavídez et al., 2019).

Variable 2: Simplificación administrativa

Es la reducción de trabas administrativas y complejidad de los trámites en beneficio del administrado (Bueno, 2019).

Tabla 2.
Operacionalización de la variable gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión por procesos	Es la forma de dirigir y controlar las actividades que se realizan en una organización, clasificándolas y ordenándolas secuencialmente con la finalidad de transformar entradas (insumos) en salidas (productos) para los usuarios o clientes (Benavídez et al., 2019).	Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 35 funcionarios públicos de la Municipalidad de Lince y 35 usuarios o administrados que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite, la cual permitió determinar si la gestión por procesos tiene relación con la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones.	Determinación de los procesos (AS-IS)	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de los procesos - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos - Aprobación y difusión de los documentos generados 	<p>Escala de Likert – ordinal</p> <p>(1) Muy en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p>	Bajo [14-32]
		Para medir la variable se aplicó un cuestionario.	Seguimiento, medición y análisis de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y medición de los procesos - Análisis de los procesos 	<p>(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Muy de acuerdo</p>	Alto [52-70]

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3.
Operacionalización de la variable simplificación administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Simplificación administrativa	Es la reducción de trabas administrativas y complejidad de los trámites en beneficio del administrado (Bueno, 2019).	Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 35 funcionarios públicos de la Municipalidad de Lince y 35 usuarios o administrados que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite, la cual permitió determinar si la simplificación administrativa para dichos usuarios tiene relación con la gestión por procesos, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones. Para medir la variable se aplicó un cuestionario.	Reducción de pasos	- Tareas repetitivas - Revisiones sin valor agregado	Escala de Likert – ordinal	
			Reducción de costos	- Costos de desplazamiento - Costo de oportunidad - Costos de los requisitos - Costo del trámite	(1) Muy en desacuerdo	Bajo [13-29]
			Reducción de requisitos	- Presentación de múltiples formularios - Presentación de múltiples juegos de requisitos - Presentación de requisitos duplicados	(2) En desacuerdo	Medio [30-48]
				- Presentación de documentos acreditados por terceros - Realización de inspecciones previas	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Alto [49-65]
			Reducción de tiempo	- Tiempo de espera - Tiempo del servicio	(4) De acuerdo	
				(5) Muy de acuerdo		

Nota: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo a lo expuesto por Hernández et al. (2014), es aquel conjunto de personas que definidas por ciertos criterios en un determinado espacio y tiempo. Para esta investigación, la población está conformada por 35 funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad de Lince, y por 17,855 usuarios (administrados, contribuyentes y vecinos) que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite. De acuerdo al Sistema de Gestión Documental que se utiliza en la entidad, durante el 2019 y 2020, 17,855 usuarios realizaron algún trámite. Entiéndase por trámite a la presentación de requisitos y acciones que una persona natural o jurídica debe realizar, con la finalidad de obtener un permiso para desarrollar una determinada actividad, hacer uso de un servicio, un derecho o cumplir con una obligación en el marco de una normativa vigente (Roseth et al., 2018).

Muestra

En una muestra no probabilística, la aplicación del instrumento en los sujetos de estudio depende de la toma de decisión del investigador (Otzen et al., 2017). Para la investigación se consideró una muestra censal de 35 funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad de Lince; mientras que para los usuarios se eligió una muestra de 35 de ellos que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite.

Muestreo

La técnica que se utilizó es el muestreo no probabilístico por conveniencia, pues se seleccionó a las personas que sean posibles de acceder por la proximidad al investigador, y que a su vez aceptaron ser incluidos en la investigación (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Niraula (2019), existen las fuentes primarias y secundarias; la fuente primaria recopila sus datos a través de encuestas grupos focales, entrevistas y otros; mientras que las fuentes secundarias son obtenidas de diferentes registros que cuentan las organizaciones públicas y privadas. Esta última, si bien ahorra

tiempo y recursos, se corre el riesgo que se encuentre desactualizada o que la formulación de los objetivos de la investigación se efectúe en función a la disponibilidad de dicha información.

La técnica de investigación que se utilizó es la encuesta, con el propósito de recoger información específica de la muestra definida. El instrumento para recolectar información fue el cuestionario (Martínez, 2014).

Ficha técnica: Variable 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

Autor: Emily Betsabeth Salazar Castillo

Duración: 10 minutos

Aplicación: Directa virtual

Número de ítems: 14

Dimensiones: 3

Escala: Likert (Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo)

Niveles: Bajo, medio, alto

Sujetos de aplicación: 35 funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad de Lince y 35 usuarios que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite

Ficha técnica: Variable

Nombre del instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa

Autor: Emily Betsabeth Salazar Castillo

Duración: 10 minutos

Aplicación: Directa virtual

Número de ítems: 13

Dimensiones: 4

Escala: Likert (Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo)

Niveles: Bajo, medio, alto

Sujetos de aplicación: 35 funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad de Lince y 35 usuarios que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite

La validez del instrumento se efectuó por juicio de expertos, la cual consistió que jueces expertos analizaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems del cuestionario haciendo uso de una matriz de clasificación (Urrutia et al., 2014).

Tabla 4.
Resultado de validez de instrumentos

Experto Metodólogo	Opinión
Mg. Aura Elisa Quiñones Li	Aplicable
Dra. Silvia Salazar Llerena	Aplicable
Dr. Marco Antonio Candia Menor	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Por otro lado, un instrumento es confiable cuando producto de su aplicación repetida se logra obtener resultados consistentes, para ello, existen diferentes procedimientos para determinar su confiabilidad (Hernández et al., 2014). Para la presente investigación se ha visto conveniente utilizar la medida de consistencia interna y el coeficiente Alfa de Cronbach. No obstante, no existe una regla absoluta para medir la fiabilidad del mismo, existiendo diferentes opiniones de expertos, entre ellos, Taherdoost (2016) sugiere cuatro intervalos que incluye: excelente fiabilidad (0.90 a más), alta fiabilidad (0.70 – 0.90), moderada fiabilidad (0.50 – 0.70) y baja fiabilidad (0.50 a menos).

Tabla 5.
Fiabilidad de la Variable 1 – Gestión por procesos

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.778	14

Nota: Elaboración propia.

Tabla 6.
Fiabilidad de la Variable 2 – Simplificación administrativa

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.718	13

Nota: Elaboración propia.

Para obtener los resultados de las Tabla 5. y Tabla 6., se utilizó una prueba piloto con 10 encuestados, concluyendo que el coeficiente Alfa de Cronbach para ambas variables se encuentra ubicado en el intervalo de alta fiabilidad, lo cual demuestra que los resultados obtenidos tienen consistencia.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de la información, se solicitó la autorización al Gerente Municipal de la Municipalidad de Lince para desarrollar la presente investigación, a través del ingreso por Mesa de Partes de la carta de presentación otorgada por la Universidad.

Aprobada la solicitud, se inició con la recopilación de la información con el instrumento de medición elegido; una vez culminada dicha recopilación se procesó la información para obtener una base de datos a analizar.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos fue de carácter descriptivo, se elaboró una tabla de puntuaciones por cada variable, las cuales fueron trasladadas al software SPSS 25. A partir de ello, se logró desarrollar el análisis de la estadística descriptiva, a través de tablas de frecuencia y contingencias, así como sus respectivos gráficos.

Debido a que la presente investigación no solo pretende describir las variables, sino también establecer la relación entre las mismas, se prosiguió con la estadística inferencial, con la finalidad de probar la hipótesis.

Para ello, primero se aplicó la prueba de normalidad que consiste en verificar la distribución de los datos, entre las más conocidas se encuentran la Prueba de Shapiro-Wilks, Prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S) y la Prueba Kolmogorov-Smirnov tras aplicar la corrección de Lilliefors (K-S-L) (Pedrosa et al., 2015). La prueba K-S se emplea cuando el tamaño de la muestra supera los 50, debiendo

obtener un valor mayor al 0,05 para validar que la muestra presenta una distribución normal (Romero, 2016).

Debido a que en el resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov, se demostró que las dos variables no presentan una distribución normal, se hizo uso del coeficiente de correlación Rho Spearman como estadístico no paramétrico para determinar el grado de asociación entre la variable gestión por procesos y la variable simplificación administrativa. Dicho coeficiente puede ubicarse desde -1.0 hasta +1.0, ello dependerá de la asociación que presenten las variables. Mondragón (2014) establece once rangos para este coeficiente.

Tabla 7.

Grado de relación de coeficiente de correlación Rho Spearman

Rango	Relación
-0.91 a 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Tomada de: "Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención de fisioterapia" por Mondragón, 2014, Movimiento Científico, Volumen (8), p.100.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló cumpliendo los criterios éticos, según la Guía emitida por la Universidad Cesar Vallejo para la elaboración de trabajos de investigación y tesis; asimismo, las fuentes empleadas han sido correctamente referenciadas de acuerdo al formato APA.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información se encuentran debidamente validados por expertos en la materia.

IV. RESULTADOS

Habiendo aplicado el cuestionario como instrumento de medición a 35 funcionarios y 35 usuarios que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite, se presentan a continuación los resultados obtenidos.

Tabla 8.
Resumen de procesamiento de casos

Variable	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión por Procesos	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
Simplificación Administrativa	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

En la Tabla 8., se puede visualizar que hay 70 casos válidos y 0 casos perdidos, por ende, la data es adecuada para efectuar el proceso estadístico descriptivo e inferencial.

Tabla 9.
Grado de implementación de determinación de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Medio	32	45,7	45,7	47,1
	Alto	37	52,9	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

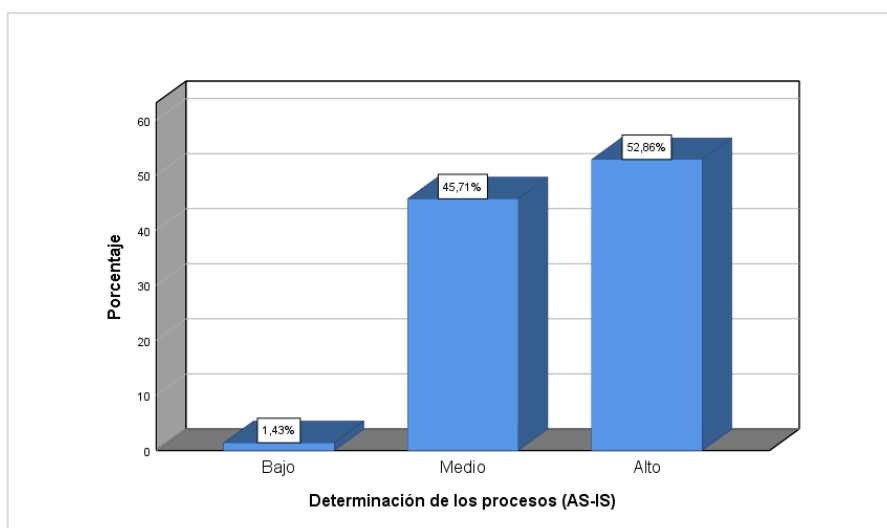


Figura 1. Grado de implementación de determinación de los procesos (AS-IS). Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 9. y Figura 1. Grado de implementación de determinación de los procesos (AS-IS). Nota: Elaboración propia., se interpreta que el 52.86% (37) de las personas encuestadas considera que existe un alto grado de implementación en la determinación de los procesos (en su mayoría funcionarios públicos), mientras que el 45.71% (32) indica que la Municipalidad de Lince se encuentra en un grado medio respecto a la determinación de sus procesos (en su mayoría usuarios). El nivel bajo y medio se debe a que los encuestados señalaron que no se han identificado a los responsables para cada proceso, los insumos que se requieren para desarrollarlos, y flujogramas donde se visualicen el paso a paso de inicio a fin al prestar un servicio, ello se refleja en las respuestas del ítem 4, 5 y 7 del cuestionario aplicado.

Tabla 10.

Grado de implementación del seguimiento, medición y análisis de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	7,1	7,1	7,1
	Medio	38	54,3	54,3	61,4
	Alto	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

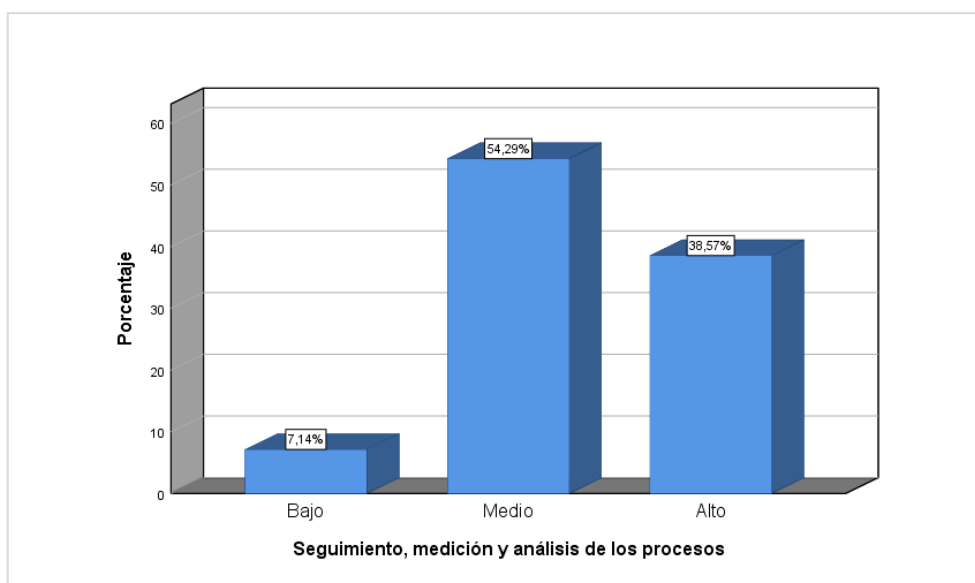


Figura 2. Grado de implementación del seguimiento, medición y análisis de los procesos. Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a la Tabla 10. y Figura 2. Grado de implementación del seguimiento, medición y análisis de los procesos. Nota: Elaboración propia., el 54.29% (38) de las personas encuestadas considera que existe un grado medio de implementación del seguimiento, medición y análisis de los procesos en la Municipalidad de Lince, y el 38.57% (27) lo considera alto; mientras que 7.14% (5) opina que el seguimiento, medición y análisis de los procesos aun es bajo. El nivel bajo y medio se debe a que los encuestados señalaron que no se cuenta con indicadores que midan el grado de satisfacción, cumplimiento o cobertura de los servicios que se brindan al usuario, ello se refleja en las respuestas del ítem 9 del cuestionario aplicado.

Tabla 11.

Grado de implementación de mejora de los procesos (TO-BE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	5,7	5,7	5,7
	Medio	39	55,7	55,7	61,4
	Alto	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

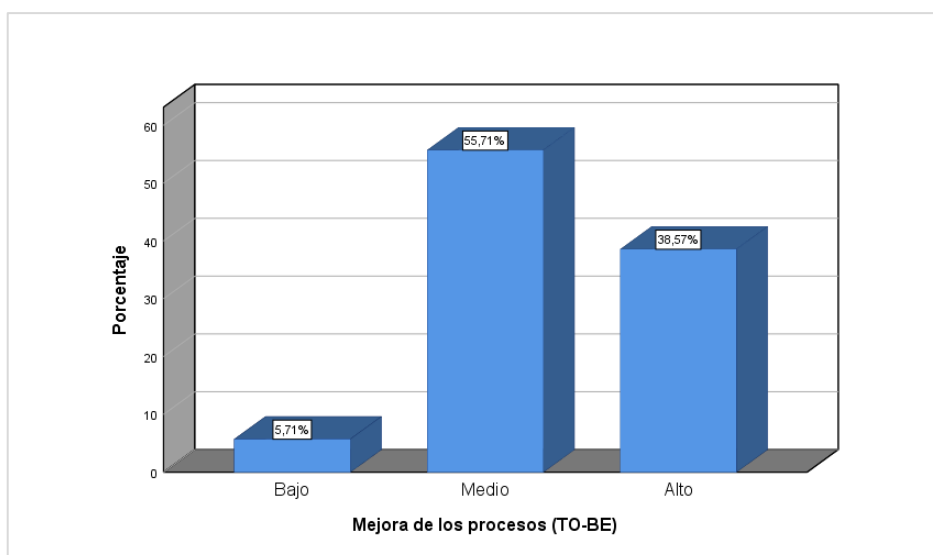


Figura 3. Grado de implementación de mejora de los procesos (TO-BE).
Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 11. y Figura 3. Grado de implementación de mejora de los procesos (TO-BE). Nota: Elaboración propia. se observa que el 55.71% (39) de las personas encuestadas considera que existe un grado medio de implementación de mejora de procesos en la Municipalidad de Lince (en su mayoría usuarios), y el 38.57% (27) lo considera alto (en su mayoría funcionarios); mientras que 5.71% (4), que en su totalidad son usuarios, opina que la implementación de mejoras en los procesos aun es bajo. El nivel bajo y medio se debe a que los encuestados señalaron que la Municipalidad no ha identificado problemas en el desarrollo de sus procesos, la causa que dan origen a las mismas, así como propuesto y aplicado mejoras, ello se refleja en las respuestas del ítem 11, 12, 13 y 14 del cuestionario aplicado.

Tabla 12.
Grado de implementación de la gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,9	2,9	2,9
	Medio	34	48,6	48,6	51,4
	Alto	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

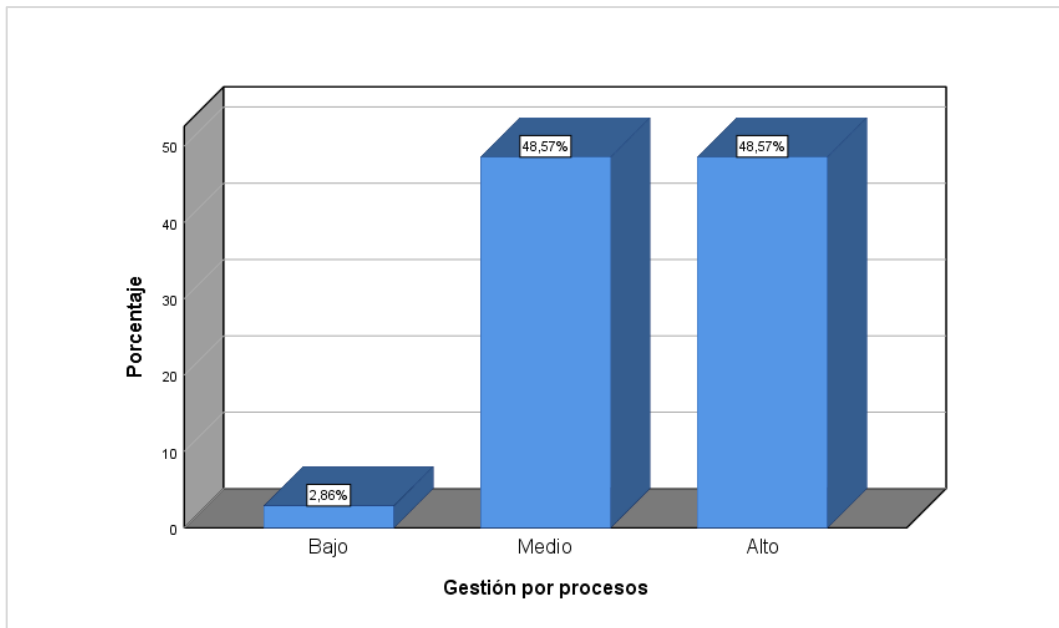


Figura 4. Grado de implementación de gestión por procesos.

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 12. y Figura 4. Grado de implementación de gestión por procesos. Nota: Elaboración propia.

Figura 3. Grado de implementación de mejora de los procesos (TO-BE). Nota: Elaboración propia. se observa que el 48.57% (34) de las personas encuestadas considera que existe un grado medio de implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad de Lince (en su mayoría usuarios), y otro mismo porcentaje de personas encuestadas lo considera alto (en su mayoría funcionarios públicos); mientras que 2.86% (2) opina que la implementación de la gestión por procesos aun es bajo.

Tabla 13.

Nivel de reducción de pasos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	4,3	4,3	4,3
	Medio	30	42,9	42,9	47,1
	Alto	37	52,9	52,9	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

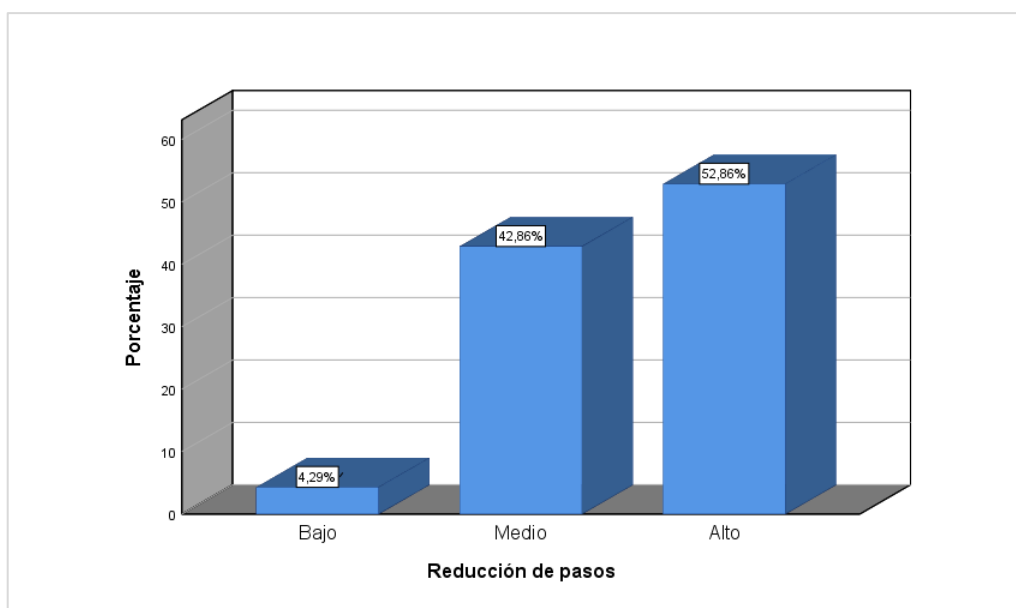


Figura 5. Nivel de reducción de pasos. Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 13. y Figura 5. Nivel de reducción de pasos. Nota: Elaboración propia., se observa que el 52.86% (37) de las personas encuestadas considera que existe un nivel alto de reducción de pasos en los trámites que se realizan ante la Municipalidad de Lince (en su mayoría usuarios), y un 42.86% (30) considera que el nivel de reducción de pasos es medio (en su mayoría funcionarios públicos); mientras que 4.29% (3) opina que la reducción de pasos en los trámites que se gestionan ante la Municipalidad aun es bajo. El nivel bajo y medio se debe a que los usuarios perciben que existen tareas repetitivas y revisiones sin valor agregado al realizar un trámite ante la Municipalidad, que se refleja en las respuestas del ítem 1 y 2 del cuestionario aplicado.

Tabla 14.
Nivel de reducción de costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Medio	45	64,3	64,3	65,7
	Alto	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

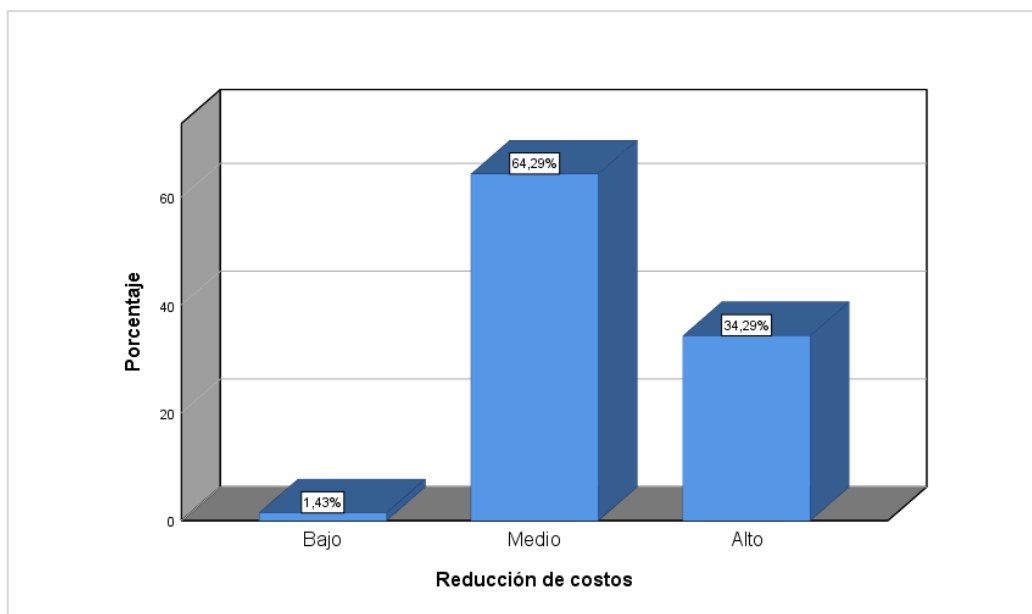


Figura 6. Nivel de reducción de costos. Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 14 y Figura 6 se observa que el 64.29% (45) de las personas encuestadas considera que la reducción de costos en los trámites que se realizan ante la Municipalidad de Lince se encuentra en un nivel medio, y un 34.29% (24) considera que el nivel de reducción de costos es alto; mientras que 1.43% (1) opina que la reducción de costos en los trámites que se gestionan ante la Municipalidad aun es bajo. El nivel bajo y medio se debe principalmente al costo/beneficio que el usuario debe asumir por dejar de hacer otras actividades para realizar un trámite ante la Municipalidad, que se refleja en las respuestas del ítem 18 del cuestionario aplicado.

Tabla 15.

Nivel de reducción de requisitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,9	2,9	2,9
	Medio	35	50,0	50,0	52,9
	Alto	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

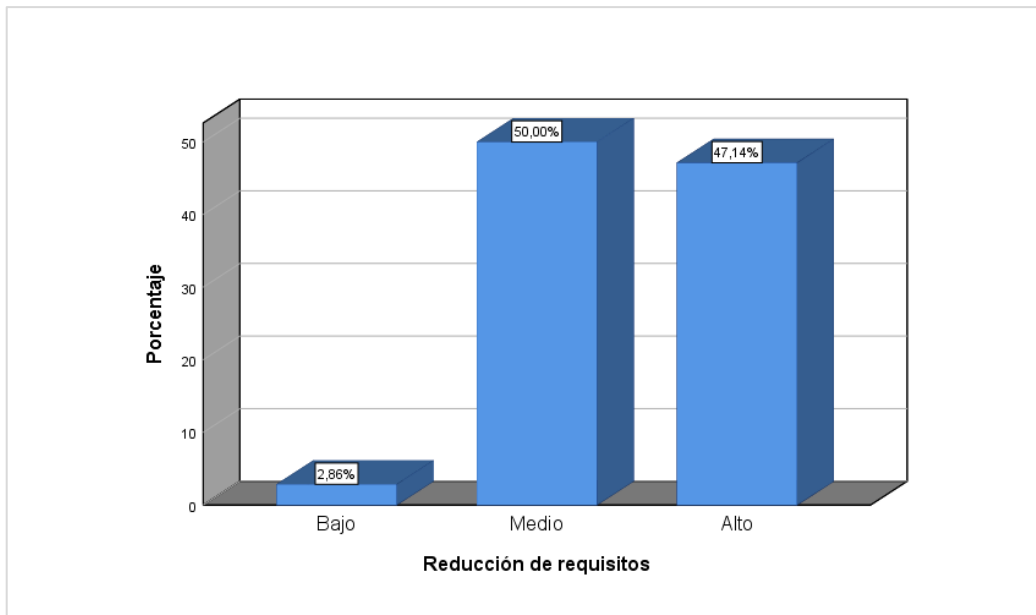


Figura 7. Nivel de reducción de requisitos. Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 15. y Figura 7, se observa que el 50.00% (35) de las personas encuestadas considera que la reducción de requisitos en los trámites gestionados ante la Municipalidad de Lince se encuentra en un nivel medio, y un 47.14% (33) considera que el nivel de reducción de requisitos es alto; mientras que 2.86% (2) opina que la reducción de requisitos en los trámites gestionados aun es bajo. El nivel bajo y medio se debe principalmente por la exigencia de presentar documentos acreditados por terceros y la realización de inspecciones previas como visitas de verificación antes de dar respuesta a la solicitud ingresada, que se refleja en las respuestas del ítem 24 y 25 del cuestionario aplicado.

Tabla 16.

Nivel de reducción de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	17,1	17,1	17,1
	Medio	31	44,3	44,3	61,4
	Alto	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

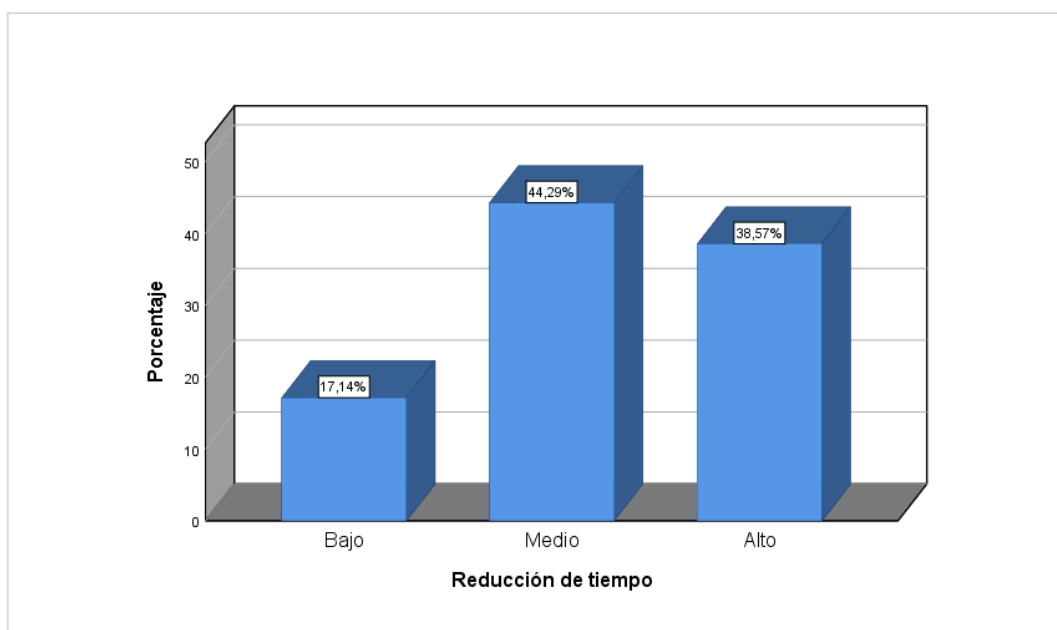


Figura 8. Nivel de reducción de tiempo. Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 16 y Figura 8, se observa que el 44.29% (31) de las personas encuestadas considera que la reducción de tiempo en los trámites que se realizan ante la Municipalidad de Lince se encuentra en un nivel medio, y un 38.57% (27) considera que el nivel de reducción de requisitos es alto; mientras que 17.14% (12) opina que la reducción de tiempo en los trámites que se gestionan ante la Municipalidad aun es bajo. El nivel bajo y medio se debe a la disconformidad en el tiempo de espera para recibir atención, así como en el tiempo que dura la atención, que se refleja en las respuestas del ítem 26 y 27 del cuestionario aplicado.

Tabla 17.
Nivel de simplificación administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	42	60,0	60,0	60,0
	Alto	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

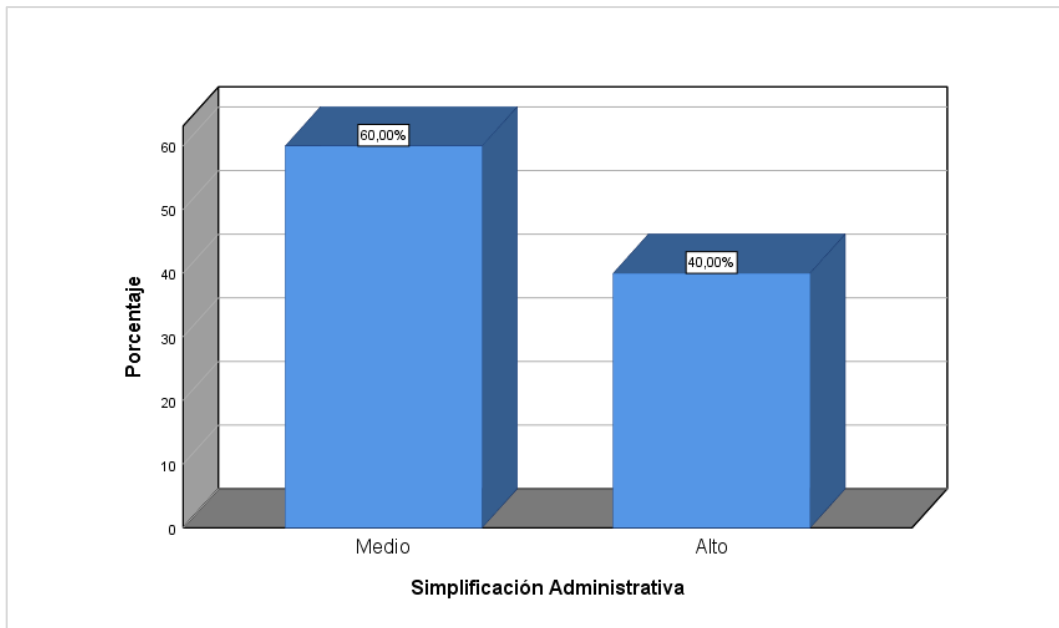


Figura 9. Nivel de simplificación administrativa. Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 17 y Figura 9, se observa que el 60.00% (42) de las personas encuestadas considera que el nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince es medio; mientras que 40.00% (28) opina que es alto.

Tabla 18.

Prueba de normalidad para las variables

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,321	70	,000
Simplificación Administrativa	,391	70	,000

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

De acuerdo a lo expuesto por Pedrosa et al. (2015), se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov a ambas variables, planteando las siguientes hipótesis:

H0: Los datos analizados siguen una distribución normal

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

Obteniendo como resultado el Sig = 0,00 (ver Tabla 18. **Tabla 18.**), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, es decir, la data de ambas variables no presenta una distribución normal.

Prueba de hipótesis general

Tabla 19.

Prueba de correlación entre gestión por procesos y simplificación administrativa

Correlación Rho Spearman		Gestión por procesos	Simplificación administrativa
Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	,575**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Lince

Para la prueba de correlación del coeficiente Rho Spearman, se consideró un grado de significancia 0.05 con las siguientes consideraciones:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020

Ha: Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020

Tal como se observa en la

Tabla **19.**, la prueba de hipótesis tiene un valor de significancia del 0,000 y el coeficiente Rho de Spearman es 0,575, es decir, existe una correlación significativa considerable y a su vez directa entre ambas variables, entonces, se

acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que a mayor grado de implementación de la gestión por procesos mayor nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020. Asimismo, se buscó determinar el grado de implementación de la gestión por procesos y el nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince.

El cuestionario aplicado fue elaborado exclusivamente para la presente investigación y validado por tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, sin observaciones. Se determinó su confiabilidad a través de su aplicación a una muestra de 10 personas, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.778 para el cuestionario de “gestión por procesos” y 0.718 para el cuestionario de “simplificación administrativa”.

Los resultados obtenidos en el cuestionario de “gestión por procesos”, nos muestran que aproximadamente la mitad de encuestados (48.57%) considera que existe un grado medio de implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad de Lince (en su mayoría usuarios), mientras que aproximadamente la otra mitad de encuestados (48.57%) lo considera alto (en su mayoría funcionarios públicos); y solo un pequeño porcentaje opina que la implementación de la gestión por procesos aun es baja.

Similares resultados expone Cortez (2018), en su investigación de enfoque cuantitativo de tipo básico y corte transversal realizado en la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, donde indica que existe un alto nivel de gestión por procesos en dicha entidad.

En contraste a los resultados anteriormente mencionados, López et al. (2015) en su investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Oyotún, señala que la problemática encontrada en dicha entidad fue la ineficiencia, costosa y baja calidad de los servicios, ello debido a que los procesos requerían de requisitos y pasos innecesarios, sumándole el uso limitado de nuevas tecnologías,

renuencia al cambio por parte del recurso humano y la débil coordinación de los actores.

De igual manera, Ríos (2018) en su investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Azángaro, aplicó un cuestionario en cuyo resultado se pudo conocer que la Alta Dirección no tenía establecido una visión institucional enfocada hacia el ciudadano, y que no se contaba con un mapa de procesos desagregado ni con indicadores que evalúen los resultados obtenidos por la gestión. Igualmente, Carrión (2019) realizó un estudio no experimental en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, el cual consistió en identificar una estrategia para mejorar los procesos y por ende la atención a los usuarios. Para su investigación aplicó la técnica de la encuesta, obteniendo como resultado que el 64% de la muestra consideraba que los servicios brindados por dicha entidad no eran los más eficientes; a partir de ello, concluye que la implementación de una gestión por procesos permitiría potenciar el servicio brindado al usuario, y a su vez generar una mayor satisfacción al mismo.

Por otro lado, los resultados obtenidos en el cuestionario de “simplificación administrativa”, nos muestra que el 60% de encuestados considera que el nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince es medio; mientras que el restante de encuestados opina que es alto. Resultados similares expone Solís (2018), en su investigación de enfoque cuantitativo de tipo básico y corte transversal realizado en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador, donde indica que el nivel de percepción de simplificación administrativa es moderado en dicha entidad.

En contraste a los resultados obtenidos en el cuestionario de “simplificación administrativa”, Ayme (2019) desarrolló su investigación en la Municipalidad Provincial de Huanta, la misma que se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, dentro de los resultados obtenidos se observó que la simplificación administrativa aún se encontraba en proceso, es decir, aun no estaba implementada. De igual manera, Florian (2019), en su investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, aplica un cuestionario sobre

simplificación administrativa a servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir, con el cual obtiene como resultado que más de la mitad de servidores perciben un nivel deficiente de simplificación administrativa en su institución.

Respecto a relación entre las variables, se pudo determinar que, del análisis estadístico efectuado en el presente trabajo de investigación, se acepta la hipótesis alternativa, la cual establece que existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho Spearman de 0,575 y significancia del 0,000.

En síntesis, de acuerdo a la comparación efectuada con otras investigaciones, el nivel de implementación de gestión por procesos en las municipalidades al interior del país es baja mientras que en la Municipalidad de Lince se encuentra entre media y alta; sin embargo, en entidades de gobierno nacional el nivel de implementación es medio. Esta situación es similar con el nivel de simplificación administrativa en las entidades.

Acorde a lo señalado en el marco teórico y las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores, el uso de esta nueva metodología aun no viene siendo aplicada de manera masiva en las instituciones del sector público, especialmente en gobiernos locales que se encuentran al interior del país. Una situación distinta se observa en instituciones del gobierno nacional ubicadas en Lima Metropolitana.

Es preciso señalar que las entidades del Poder Ejecutivo, de acuerdo a las normas emitidas por la Presidencia del Consejo de Ministros, se encuentran obligadas a implementar las metodologías emitidas por la Secretaría de Gestión Pública, entre ellas la gestión por procesos; mientras que, para los gobiernos locales y regionales, su implementación es de carácter progresivo. Es así que, tal como señalan Pecek et al. (2011) y Barrera et al. (2018), la implementación de la “gestión por procesos” debe ser iniciativa de la alta dirección, y que ello vaya de la mano con un trabajo en conjunto desde la alta gerencia, administrativos hasta las áreas de atención al cliente u operativos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa considerable entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020, debido al valor de significancia del 0,000 que es menor al 0,05 y al coeficiente Rho de Spearman obtenido ($p= 0,575$); por lo tanto, se concluye que, a mayor grado de implementación de la gestión por procesos, existe mayor nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince.
- 6.2. El 48.57% de las personas encuestadas considera que existe un grado medio de implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad de Lince, que en su mayoría son usuarios, y otro porcentaje igual lo considera como alto, que en su mayoría son funcionarios públicos; mientras que 2.86% opina que la implementación de la gestión por procesos aun es baja. El nivel bajo y medio se debe principalmente a que no se han identificado a los responsables para cada proceso, los insumos que se requieren para desarrollarlos, y flujogramas donde se visualicen el paso a paso de inicio a fin al prestar un servicio; indicadores que midan el grado de satisfacción, cumplimiento o cobertura de los servicios que se brindan al usuario, así como la no identificación de problemas en el desarrollo de sus procesos, la causa que dan origen a las mismas, y las insuficientes propuestas de mejoras y aplicación de las mismas.
- 6.3. El 60.00% de las personas encuestadas considera que el nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince es medio; mientras que 40.00% opina que es alto. El nivel medio se debe principalmente a la existencia de algunos trámites donde la documentación pasa por revisiones que no aportan un valor agregado al producto final brindado al usuario; la obligación del usuario a acudir presencialmente ante la Municipalidad para realizar los trámites, postergando sus propias actividades; la exigencia de presentar documentos acreditados por terceros y la realización de inspecciones previas como visitas de verificación antes

de dar respuesta a la solicitud ingresada por el usuario; y, al tiempo de espera para recibir atención en plataforma, así como en el tiempo que dura la atención, ya sea por el tiempo que le es brindado al usuario en ventanilla o por el plazo que debe esperar para que le den respuesta a su solicitud una vez ingresada.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente Municipal, continuar con la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad de Lince, con la finalidad de incrementar el nivel de simplificación administrativa para los usuarios que acuden a la Municipalidad.
- 7.2. Al Gerente Municipal de la Municipalidad, a pesar que el grado de implementación de gestión por procesos es alto desde la percepción de los funcionarios, es necesario disponer la ejecución periódica de charlas de sensibilización a los funcionarios públicos.
- 7.3. A los funcionarios públicos responsables de los procesos que, en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, difundir los flujogramas de los procesos existentes en la Municipalidad de Lince, tanto de cara al ciudadano como de manera interna (hacia los servidores).
- 7.4. Al Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional, diseñar una estrategia de comunicaciones eficiente para promover el uso de los canales de atención virtuales, como la Mesa de Partes Virtual y Plataforma de Pagos Online.
- 7.5. Al Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, proponer la reestructuración en la atención en plataforma, a fin que la misma sea distribuida tomando en cuenta los servicios y no por unidades de organización.
- 7.6. Al Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, proponer la implementación de programación de citas para la atención presencial en plataforma, a fin que se reduzca el tiempo de espera.

REFERENCIAS

- Alarcón et al. (2006). Metodología para el diseño y rediseño del proceso de comprometer pedidos en entornos colaborativos. *X Congreso de Ingeniería de Organización*.
- All about ISO: International Organization for Standardization*. (18 de Enero de 2020). Obtenido de International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/the-iso-story.html>
- Anaya, A. G. (2014). La implementación de un programa de simplificación administrativa en la administración pública del municipio de Cuautitlán Izcalli. (*Tesis de maestría*). Universidad Autónoma de México.
- Ayme, Y. (2019). La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36619>
- Barrera et al. (2018). Business processes in technology and information services. *Universidad & Empresa*, 204-227. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6639>
- Benavidez et al. (2019). Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje. *Revista Economía Y Política*, XV(30), 40-71. Obtenido de <https://doi.org/10.25097/rep.n30.2019.03>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Economía Revista en Cultura de la Legalidad*, 146-157. Obtenido de <https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Carrión, G. (2019). Gestión por procesos de servicios en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38044>
- Castillo et al. (2007). Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de FUNDES. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3571/1/S2007312_es.pdf
- Castro et al. (2019). Levantamiento de procesos en industrias de ensamblaje de bicicletas usando BPMN e ISO. *Libro de Memorias del VI Congreso de la Red Ecuatoriana de Universidades y Escuelas Politécnicas para Investigación y Posgrados*, 970-978. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/330211757>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2008). *Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública*. San Salvador: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Cortez, J. (2018). Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016. (*Tesis de Maestría*).
- Costa et al. (2019). Business Process Management Applied to Legal Administration: a study on law firms processes. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*,

- 12(Esp.5), 857-876. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2734/273463130002>
- Florian, E. (2019). Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018. (*Tesis de maestría*). Trujillo, Perú.
- García, A. (2018). Estrategia de gestión por procesos para la implementación de nuevos proyectos: un estudio de caso. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/3487779>
- González et al. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*(3), 189-193. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Gutiérrez et al. (2018). Factores críticos de éxito para la implementación de Business Process Management (BPM): estudio de caso para la cadena de suministro de una empresa del sector floricultor. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 85-108. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20657725005>
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). Mc Graw Hill Education.
- López et al. (2015). Modelo de sistema de gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Oyotún. (*Tesis de maestría*).
- López, K. (2015). Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (BPM). *Universidad & Empresa*, 17(29), 131-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187243745006>
- Maciel et al. (2018). Business Process Management: Terms, Trends and Models. FedCSIS. *FedCSIS*.
- Maqueda, J. (1996). *Cuadernos de dirección estratégica y planificación*. Madrid: Díaz de Santos, S. A.
- Martínez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAAQBAJ&lpg=PA4&dq=t%C3%A9cnica%20e%20instrumentos%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos&pg=PA6#v=onepage&q&f=false>
- Medina et al. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 328-342. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). *Meta 34: Simplificar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad brindados por la Municipalidad y contenidos en el TUPA*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/mi/municipalidades_pmm_pi/meta34_PCM_tipoA_122014.pdf

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320709/DS_004-2019-JUS.pdf
- Miranda, I. (2019). Fundamentos y desafíos jurídicos de la gestión basada en procesos en los servicios públicos. *Revista de derecho administrativo económico*. Obtenido de <https://doi.org/10.7764/redae.23.10>
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 1-34. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-30/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/113/Mu%c3%b1oz_William_libro_2011-II.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niraula, S. (2019). A review of research process, data collection and analysis. *Insights in Biology and Medicine*, 3, 001-006. Obtenido de <https://doi.org/10.29328/journal.ibm.1001014>
- Nuno, M. (2000). A conceptual framework for understanding business processes and business process modelling. En I. S. Journal (Ed.), 2, págs. 105-129. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/220356669>
- Ñaupas et al. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&lpg=PA134&dq=investigacion%20nivel%20descriptivo&pg=PA4#v=onepage&q=investigacion%20nivel%20descriptivo&f=false>
- OECD. (2019). Administrative Simplification in the Mexican Social Security Institute. *OECD publishing*. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/9789264306561-en>
- Otzen et al. (2017). Sampling techniques on a population study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pecek et al. (2011). Business Process Management: Use of Simulation in the Public Sector. *Ekonomski istraživanja*, 95-106. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/266851036>
- Pedrosa et al. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 15-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64739086029.pdf>

- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial El Peruano.
- Rios, M. (2018). Gestión por procesos en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2017. Juliaca, Perú.
- Ríos-Manríquez et al. (2014). Is the activity based costing system a viable instrument for small and medium enterprises? The case of Mexico. *Estudios Gerenciales*, 30(132), 2020-232. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231380002>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Roseth et al. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. Inter-American Development Bank. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Saboya et al. (2018). Business process management SAAS para la gestión de proyectos concursables en un contexto universitario. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 8(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4676/467657107005>
- Sánchez, M. (2019). Gestión por procesos con la absolución de los casos de violencia de género en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, 2018. (*Tesis para Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38949>
- Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Diario Oficial El Peruano.
- Smith, A. (1794). *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. Valladolid: Oficina de Viuda e Hijos de Santander.
- Solís, A. (2018). Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016. (*Tesis de maestría*). Univesidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15906>
- Standards: International Organization for Standardization*. (18 de Enero de 2020). Obtenido de International Organization for Standardization: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5, 28-36. Obtenido de : <https://www.researchgate.net/publication/319998004>
- Taylor, F. W. (2010). *The Principles of Scientific Management*. New York: Cosimo.
- Urrutia et al. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3), 547-558. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000300014&lng=es&tlng=es

Vidal, E. (2016). Modelado y Diagnóstico de Procesos de Ingeniería y Proyectos en una Empresa Minera: Una Experiencia BPMN-XP. Engineering Innovations for Global Sustainability: Proceedings of the 14th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2016.1.1.023>

Zhenzhen et al. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey. *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54(1-10). Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0046958017739527>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión por procesos	Es la forma de dirigir y controlar las actividades que se realizan en una organización, clasificándolas y ordenándolas secuencialmente con la finalidad de transformar entradas (insumos) en salidas (productos) para los usuarios o clientes (Benavídez et al., 2019).	Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 35 funcionarios públicos de la Municipalidad de Lince y 35 usuarios o administrados que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite, la cual permitió determinar si la gestión por procesos tiene relación con la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones.	Determinación de los procesos (AS-IS)	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de los procesos - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos - Aprobación y difusión de los documentos generados 	<p>Escala de Likert – ordinal</p> <p>(1) Muy en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p>	<p>Bajo</p> <p>[14-32]</p>
		Para medir la variable se aplicó un cuestionario.	Mejora de los procesos (TO-BE)	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y medición de los procesos - Análisis de los procesos - Selección de problemas en los procesos - Análisis de causa-efecto - Selección de mejoras - Implementación de mejoras 	<p>(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Muy de acuerdo</p>	<p>Medio</p> <p>[33-51]</p> <p>Alto</p> <p>[52-70]</p>

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Simplificación administrativa	Es la reducción de trabas administrativas y complejidad de los trámites en beneficio del administrado (Bueno, 2019).	Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 35 funcionarios públicos de la Municipalidad de Lince y 35 usuarios o administrados que acuden a la Municipalidad de Lince a efectuar algún trámite, la cual permitió determinar si la simplificación administrativa para dichos usuarios tiene relación con la gestión por procesos, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones. Para medir la variable se aplicó un cuestionario.	Reducción de pasos	- Tareas repetitivas - Revisiones sin valor agregado	Escala de Likert – ordinal	Bajo [13-29] Medio [30-48] Alto [49-65]
			Reducción de costos	- Costos de desplazamiento - Costo de oportunidad - Costos de los requisitos - Costo del trámite	(1) Muy en desacuerdo	
			Reducción de requisitos	- Presentación de múltiples formularios - Presentación de múltiples juegos de requisitos - Presentación de requisitos duplicados - Presentación de documentos acreditados por terceros - Realización de inspecciones previas	(2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			Reducción de tiempo	- Tiempo de espera - Tiempo del servicio	(4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020							
Autor: Emily B. Salazar Castillo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema Específico 1:</p> <p>¿Cuál es el grado de implementación de la gestión por procesos en Municipalidad de Lince, 2019-2020?</p> <p>Problema Específico 2: ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo Específico 1:</p> <p>Determinar el grado de implementación de la gestión por procesos en Municipalidad de Lince, 2019-2020.</p> <p>Objetivo Específico 2:</p> <p>Determinar el nivel de simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020.</p>	Variable 1 - Independiente: Gestión por procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Determinación de los procesos (AS-IS)	1.1 Identificación de productos 1.2 Identificación de procesos 1.3 Caracterización de los procesos 1.4 Determinación de la secuencia e interacción de los procesos 1.5 Aprobación y difusión de los documentos generados	1,2,3,4,5,6,7,8	Escala de Likert – ordinal (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo	Bajo [14-32] Medio [33-51]
			2. Seguimiento, medición y análisis de los procesos	2.1 Seguimiento y medición de los procesos 2.2 Análisis de los procesos	9,10	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Alto [52-70]
			3. Mejora de los procesos (TO-BE)	3.1 Selección de problemas en los procesos 3.2 Análisis de causa-efecto 3.3 Selección de mejoras 3.4 Implementación de mejoras	11,12,13,14	(4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	

Variable 2- Dependiente: Simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
1. Reducción de pasos	1.1 Tareas repetitivas 1.2 Revisiones sin valor agregado	15,16	Escala de Likert – ordinal	Bajo [13-29] Medio [30-48] Alto [49-65]
2. Reducción de costos	2.1 Costos de desplazamiento 2.2 Costo de oportunidad 2.3 Costos de los requisitos 2.4 Costo del trámite	17,18,19, 20	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo	
3. Reducción de requisitos	3.1 Presentación de múltiples formularios 3.2 Presentación de múltiples juegos de requisitos 3.3 Presentación de requisitos duplicados 3.4 Presentación de documentos acreditados por terceros 3.5 Realización de inspecciones previas	21,22,23, 24,25	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo	
4. Reducción de tiempo	4.1 Tiempo de espera 4.2 Tiempo del servicio	26,27	(5) Muy de acuerdo	

Anexo 3

Validez del Instrumento de recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE, 2019-2020

DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS (AS-IS)							
1	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado los productos (bienes y servicios) que brinda a los usuarios o administrados?	X		X	X		
2	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado y clasificado sus procesos en diferentes tipos?	X		X	X		
3	¿Considera usted que en la Municipalidad se ha identificado el propósito que se pretende alcanzar al prestar servicios?	X		X	X		
4	¿Considera usted que se han identificado y establecido responsables para cada proceso que se realiza en la Municipalidad?	X		X	X		
5	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado los insumos que se requiere para brindar correctamente sus servicios?	X		X	X		
6	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado y conoce a la(s) persona(s) u organización quienes son sus usuarios, beneficiarios o clientes de los productos (bienes y servicios) que brinda?	X		X	X		
7	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con flujogramas de sus procesos, donde se visualice el paso a paso (de inicio a fin) al prestar un servicio?	X		X	X		
8	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con documentos aprobados sobre gestión por procesos?	X		X	X		
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS							
9	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con mecanismos o indicadores que permitan obtener información sobre el grado de satisfacción, cumplimiento o cobertura de los servicios que se brindan al usuario (vecinos, administrados, empresas, entidades públicas, personal de la Municipalidad, entre oficinas)?	X		X	X		
10	¿Considera usted que la Municipalidad compara resultados obtenidos periódicamente, para evaluar progresos en los procesos que realiza y entrega de sus servicios?	X		X	X		
MEJORA DE LOS PROCESOS (TO-BE)							
11	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado problemas en el desarrollo de sus procesos cuya solución tenga un impacto positivo en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X	X		
12	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado las posibles causas que dan origen a los problemas más frecuentes que existen en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X	X		
13	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado o propuesto mejoras en el desarrollo de sus procesos cuya aplicación tenga un impacto positivo en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X	X		
14	¿Considera usted que en la Municipalidad se han implementado mejoras en los procesos que desarrolla?	X		X	X		
REDUCCIÓN DE PASOS							
15	Desde su opinión, ¿las gestiones que se deben realizar para un trámite o acceder a un servicio son mínimas?	X		X	X		
16	Desde su opinión, ¿las revisiones por las que pasa un expediente o solicitud aportan valor al servicio recibido?	X		X	X		

REDUCCIÓN DE COSTOS						
17	¿El gasto que debe realizar el usuario al desplazarse para obtener un servicio o realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?	X	X	X		
18	¿Considera que el costo/beneficio de dejar de hacer otras actividades por realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?	X	X	X		
19	¿Considera que el gasto que abarca conseguir todos los requisitos que solicita la Municipalidad para realizar algún trámite o acceder algún servicio es mínimo?	X	X	X		
20	Desde su opinión, ¿los costos por derechos de trámite o servicios que brinda la Municipalidad son accesibles?	X	X	X		
REDUCCIÓN DE REQUISITOS						
21	Desde su experiencia, ¿la Municipalidad hace uso de formularios únicos trámite?	X	X	X		
22	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de un juego de requisitos (copias)?	X	X	X		
23	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de los requisitos en una sola oportunidad?	X	X	X		
24	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, obviando la acreditación de dichos requisitos con la firma de algún profesional?	X	X	X		
25	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, evitando acciones complementarias como visitas de verificación antes de dar respuesta a la solicitud?	X	X	X		
REDUCCIÓN DE TIEMPO						
26	¿El tiempo de espera para recibir atención para realizar un trámite o acceder a algún servicio es tolerable?	X	X	X		
27	¿Considera usted que el usuario se encuentra satisfecho con el tiempo que dura la atención o prestación del servicio?	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

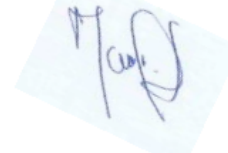
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Marco Antonio Candia Menor

DNI: 1005051

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico.

30 de noviembre de 2020



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Asesor Metodológico

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE, 2019-2020

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS (AS-IS)								
1	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado los productos (bienes y servicios) que brinda a los usuarios o administrados?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado y clasificado sus procesos en diferentes tipos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la Municipalidad se ha identificado el propósito que se pretende alcanzar al prestar servicios?	X		X		X		
4	¿Considera usted que se han identificado y establecido responsables para cada proceso que se realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado los insumos que se requiere para brindar correctamente sus servicios?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado y conoce a la(s) persona(s) u organización quienes son sus usuarios, beneficiarios o clientes de los productos (bienes y servicios) que brinda?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con flujogramas de sus procesos, donde se visualice el paso a paso (de inicio a fin) al prestar un servicio?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con documentos aprobados sobre gestión por procesos?	X		X		X		
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS								
9	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con mecanismos o indicadores que permitan obtener información sobre el grado de satisfacción, cumplimiento o cobertura de los servicios que se brindan al usuario (vecinos, administrados, empresas, entidades públicas, personal de la Municipalidad, entre oficinas)?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la Municipalidad compara resultados obtenidos periódicamente, para evaluar progresos en los procesos que realiza y entrega de sus servicios?	X		X		X		
MEJORA DE LOS PROCESOS (TO-BE)								
11	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado problemas en el desarrollo de sus procesos cuya solución tenga un impacto positivo en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado las posibles causas que dan origen a los problemas más frecuentes que existen en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado o propuesto mejoras en el desarrollo de sus procesos cuya aplicación tenga un impacto positivo en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la Municipalidad se han implementado mejoras en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
REDUCCIÓN DE PASOS								
15	Desde su opinión, ¿las gestiones que se deben realizar para un trámite o acceder a un servicio son mínimas?	X		X		X		
16	Desde su opinión, ¿las revisiones por las que pasa un expediente o solicitud aportan valor al servicio recibido?	X		X		X		

REDUCCIÓN DE COSTOS						
17	¿El gasto que debe realizar el usuario al desplazarse para obtener un servicio o realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?	X		X		X
18	¿Considera que el costo/beneficio de dejar de hacer otras actividades por realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?	X		X		X
19	¿Considera que el gasto que abarca conseguir todos los requisitos que solicita la Municipalidad para realizar algún trámite o acceder algún servicio es mínimo?	X		X		X
20	Desde su opinión, ¿los costos por derechos de trámite o servicios que brinda la Municipalidad son accesibles?	X		X		X
REDUCCIÓN DE REQUISITOS						
21	Desde su experiencia, ¿la Municipalidad hace uso de formularios únicos trámite?	X		X		X
22	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de un juego de requisitos (copias)?	X		X		X
23	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de los requisitos en una sola oportunidad?	X		X		X
24	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, obviando la acreditación de dichos requisitos con la firma de algún profesional?	X		X		X
25	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, evitando acciones complementarias como visitas de verificación antes de dar respuesta a la solicitud?	X		X		X
REDUCCIÓN DE TIEMPO						
26	¿El tiempo de espera para recibir atención para realizar un trámite o acceder a algún servicio es tolerable?	X		X		X
27	¿Considera usted que el usuario se encuentra satisfecho con el tiempo que dura la atención o prestación del servicio?	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Silvia Salazar Llerena **DNI: 10139161**
 Gestión Pública, Mg. Investigación y Docencia Universitaria, Dr. Ciencias de la

Especialidad del validador: Educación

02 de diciembre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Silvia Salazar Llerena

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE, 2019-2020

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS (AS-IS)		X		X		X		
1	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado los productos (bienes y servicios) que brinda a los usuarios o administrados?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado y clasificado sus procesos en diferentes tipos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la Municipalidad se ha identificado el propósito que se pretende alcanzar al prestar servicios?	X		X		X		
4	¿Considera usted que se han identificado y establecido responsables para cada proceso que se realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado los insumos que se requiere para brindar correctamente sus servicios?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado y conoce a la(s) persona(s) u organización quienes son sus usuarios, beneficiarios o clientes de los productos (bienes y servicios) que brinda?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con flujogramas de sus procesos, donde se visualice el paso a paso (de inicio a fin) al prestar un servicio?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con documentos aprobados sobre gestión por procesos?	X		X		X		
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS								
9	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con mecanismos o indicadores que permitan obtener información sobre el grado de satisfacción, cumplimiento o cobertura de los servicios que se brindan al usuario (vecinos, administrados, empresas, entidades públicas, personal de la Municipalidad, entre oficinas)?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la Municipalidad compara resultados obtenidos periódicamente, para evaluar progresos en los procesos que realiza y entrega de sus servicios?	X		X		X		
MEJORA DE LOS PROCESOS (TO-BE)								
11	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado problemas en el desarrollo de sus procesos cuya solución tenga un impacto positivo en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado las posibles causas que dan origen a los problemas más frecuentes que existen en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la Municipalidad ha identificado o propuesto mejoras en el desarrollo de sus procesos cuya aplicación tenga un impacto positivo en el distrito o dentro de la misma Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la Municipalidad se han implementado mejoras en los procesos que desarrolla?	X		X		X		
REDUCCIÓN DE PASOS								
15	Desde su opinión, ¿las gestiones que se deben realizar para un trámite o acceder a un servicio son mínimas?	X		X		X		
16	Desde su opinión, ¿las revisiones por las que pasa un expediente o solicitud aportan valor al servicio recibido?	X		X		X		

REDUCCIÓN DE COSTOS						
17	¿El gasto que debe realizar el usuario al desplazarse para obtener un servicio o realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?	X		X		X
18	¿Considera que el costo/beneficio de dejar de hacer otras actividades por realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?	X		X		X
19	¿Considera que el gasto que abarca conseguir todos los requisitos que solicita la Municipalidad para realizar algún trámite o acceder algún servicio es mínimo?	X		X		X
20	Desde su opinión, ¿los costos por derechos de trámite o servicios que brinda la Municipalidad son accesibles?	X		X		X
REDUCCIÓN DE REQUISITOS						
21	Desde su experiencia, ¿la Municipalidad hace uso de formularios únicos trámite?	X		X		X
22	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de un juego de requisitos (copias)?	X		X		X
23	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de los requisitos en una sola oportunidad?	X		X		X
24	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, obviando la acreditación de dichos requisitos con la firma de algún profesional?	X		X		X
25	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, evitando acciones complementarias como visitas de verificación antes de dar respuesta a la solicitud?	X		X		X
REDUCCIÓN DE TIEMPO						
26	¿El tiempo de espera para recibir atención para realizar un trámite o acceder a algún servicio es tolerable?	X		X		X
27	¿Considera usted que el usuario se encuentra satisfecho con el tiempo que dura la atención o prestación del servicio?	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Aura Elisa Quiñones Li **DNI: 07721447**

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

29 de noviembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Asesor Metodológico

Anexo 4

Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos

VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS	ÍTEMS														
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUMA
COLABORADOR 1	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	56
COLABORADOR 2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	5	5	5	5	55
COLABORADOR 3	4	4	1	2	2	2	1	4	4	4	5	5	5	4	47
COLABORADOR 4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	45
COLABORADOR 5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	64
VECINO 1	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	44
VECINO 2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	2	47
VECINO 3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	50
VECINO 4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57
VECINO 5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54
VARIANZA	0.29	0.2	1.45	0.76	1.04	0.85	1.36	0.16	1.04	0.24	0.4	0.49	1.16	0.69	
SUMATORIA DE VARIANZAS	10.13														
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	36.49														

Coefficiente de confiabilidad	0.778
Número de ítems del instrumento	14
Sumatoria de las varianzas de los ítems	10.13
Varianza total del instrumento	36.49

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

VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	ÍTEMS													
ENCUESTADOS	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	SUMA
COLABORADOR 1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	47
COLABORADOR 2	2	2	4	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	47
COLABORADOR 3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	3	3	47
COLABORADOR 4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	35
COLABORADOR 5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	3	2	51
VECINO 1	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	47
VECINO 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
VECINO 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
VECINO 4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	49
VECINO 5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	50
VARIANZA	0.56	0.61	0.61	0.85	0.2	0.36	0.36	0.84	0.25	0.64	0.29	0.61	0.65	
SUMATORIA DE VARIANZAS	6.83													
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	20.25													

Coeficiente de confiabilidad 0.718
 Número de ítems del instrumento 13
 Sumatoria de las varianzas de los ítems 6.83
 Varianza total del instrumento 20.25

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

Anexo 5

Instrumento de Recolección de Datos

QUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE LINCE

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación:
"GESTIÓN POR PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE, 2019-2020"

Por lo que le solicitamos su participación, marcando con (X) su respuesta de manera objetiva y veraz.

La información es de carácter confidencial y reservada; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración y sinceridad. No hay respuestas buenas ni malas.

Usted es: Vecino(a) de Lince () Administrado () Contribuyente

ITEMS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	NI de acuerdo, NI en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	GESTIÓN POR PROCESOS				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					


NOTA: Continúa en la parte de atrás

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA					
15	Desde su opinión, ¿las gestiones que se deben realizar para un trámite o acceder a un servicio son mínimas?				
16	Desde su opinión, ¿las revisiones por las que pasa un expediente o solicitud aportan valor al servicio recibido?				
17	¿El gasto que debe realizar el usuario al desplazarse para obtener un servicio o realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?				
18	¿Considera que el costo/beneficio de dejar de hacer otras actividades por realizar un trámite ante la Municipalidad es mínimo?				
19	¿Considera que el gasto que abarca conseguir todos los requisitos que solicita la Municipalidad para realizar algún trámite o acceder algún servicio es mínimo?				
20	Desde su opinión, ¿los costos por derechos de trámite o servicios que brinda la Municipalidad son accesibles?				
21	Desde su experiencia, ¿la Municipalidad hace uso de formularios únicos trámite?				
22	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de un juego de requisitos (copias)?				
23	Para los trámites que se realiza ante la Municipalidad, ¿solo es necesario la presentación de los requisitos en una sola oportunidad?				
24	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, obviando la acreditación de dichos requisitos con la firma de algún profesional?				
25	Desde su experiencia, ¿el principio de veracidad es aplicado en la presentación de requisitos, evitando acciones complementarias como visitas de verificación antes de dar respuesta a la solicitud?				
26	¿El tiempo de espera para recibir atención para realizar un trámite o acceder a algún servicio es tolerable?				
27	¿Considera usted que el usuario se encuentra satisfecho con el tiempo que dura la atención o prestación del servicio?				


Muchas gracias por su participación

Anexo 6

Autorización de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO




POS
GRA
DO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 13 de noviembre de 2020
Carta P. 794-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

CPC
Jose Luis Arevalo Castro
Gerente Municipal
Municipalidad Distrital de Lince



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE
SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y GESTIÓN DOCUMENTARIA
MESA DE PARTES
17 NOV 2020
Registro 15149 - 2020
Firma: [Signature] Hora: 09:00

De mi mayor consideración:



Es grato dirigirme a usted, para presentar a SALAZAR CASTILLO, EMILY BETSABETH; identificada con DNI N° 72415487 y con código de matrícula N° 7002446744; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE, 2019-2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SALAZAR CASTILLO, EMILY BETSABETH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

f | t | i | y
ucv.edu.pe

17/11/2020

Zimbra:

Zimbra:

esalazar@munilince.gob.pe

Fwd: EXPEDIENTE N° 15149-2020

De : Carlos Ricardo Velazco Bonzano (GPP)
<cvelazco@munilince.gob.pe>

mar., 17 de nov. de 2020 16:04

📎 1 ficheros adjuntos

Asunto : Fwd: EXPEDIENTE N° 15149-2020

Para : Emily Betsabeth Salazar Castillo
<esalazar@munilince.gob.pe>

Para o CC : Jose Luis Arevalo Castro
<jlarevalo@munilince.gob.pe>

Estimada Emily buenas tardes,

Cuentas con la aprobación correspondiente.

Saludos,

Econ. Carlos Velazco Bonzano
Gerente de Planeamiento y Presupuesto

De: "Jose Luis Arevalo Castro" <jlarevalo@munilince.gob.pe>

Para: "Carlos Ricardo Velazco Bonzano, GPP" <cvelazco@munilince.gob.pe>

CC: "Rosa Albertina Velasquez Dominguez" <rvelasquez@munilince.gob.pe>

Enviados: Martes, 17 de Noviembre 2020 15:48:04

Asunto: Fwd: EXPEDIENTE N° 15149-2020

Carlos
Conforme, claro que sí, démosle las facilidades.
Gracias

José Luis Arévalo Castro

Gerente Municipal
jlarevalo@munilince.gob.pe

619 18 18 Anexo 11001
www.munilince.gob.pe

Anexo 7
Base de datos

N°	SITUACIÓN	PRE 1	PRE 2	PRE 3	PRE 4	PRE 5	PRE 6	PRE 7	PRE 8	PRE 9	PRE 10	PRE 11	PRE 12	PRE 13	PRE 14	TOTAL	NIVEL
1	Funcionario	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	50	2
2	Funcionario	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	50	2
3	Funcionario	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	3
4	Funcionario	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	52	3
5	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	57	3
6	Funcionario	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	59	3
7	Funcionario	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	54	3
8	Funcionario	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	65	3
9	Funcionario	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	49	2
10	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3
11	Funcionario	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	66	3
12	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	54	3
13	Funcionario	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	47	2
14	Funcionario	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	47	2
15	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3
16	Funcionario	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	54	3
17	Funcionario	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	67	3
18	Funcionario	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	46	2
19	Funcionario	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	39	2
20	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54	3
21	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	54	3
22	Funcionario	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	51	2
23	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	54	3
24	Funcionario	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3
25	Funcionario	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	49	2

26	Funcionario	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2
27	Funcionario	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	3
28	Funcionario	4	4	2	4	2	2	1	4	2	2	4	3	4	2	40	2
29	Funcionario	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	59	3
30	Funcionario	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	55	3
31	Funcionario	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	45	2
32	Funcionario	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	54	3
33	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3
34	Funcionario	4	1	4	5	2	5	1	2	4	2	3	3	3	4	43	2
35	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	3
36	Usuario	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	44	2
37	Usuario	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	2	46	2
38	Usuario	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	50	2
39	Usuario	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	3
40	Usuario	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54	3
41	Usuario	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	2
42	Usuario	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	2	4	4	56	3
43	Usuario	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	31	1
44	Usuario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3
45	Usuario	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	38	2
46	Usuario	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	50	2
47	Usuario	4	2	4	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	44	2
48	Usuario	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	45	2
49	Usuario	5	5	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	4	47	2
50	Usuario	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	43	2
51	Usuario	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	2	2	2	2	48	2
52	Usuario	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	56	3
53	Usuario	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	54	3
54	Usuario	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	42	2

55	Usuario	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	48	2
56	Usuario	4	4	3	2	3	1	3	4	3	3	3	1	3	2	39	2
57	Usuario	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	56	3
58	Usuario	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3
59	Usuario	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	52	3
60	Usuario	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	41	2
61	Usuario	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	35	2
62	Usuario	2	3	4	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	23	1
63	Usuario	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	57	3
64	Usuario	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	2	40	2
65	Usuario	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	60	3
66	Usuario	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	39	2
67	Usuario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3
68	Usuario	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	50	2
69	Usuario	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	50	2
70	Usuario	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	49	2

N°	SITUACIÓN	PRE 15	PRE 16	PRE 17	PRE 18	PRE 19	PRE 20	PRE 21	PRE 22	PRE 23	PRE 24	PRE 25	PRE 26	PRE 27	TOTAL	NIVEL
1	Funcionario	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	40	2
2	Funcionario	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	45	2
3	Funcionario	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	3
4	Funcionario	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	37	2
5	Funcionario	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	55	3
6	Funcionario	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	48	2
7	Funcionario	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	45	2
8	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3
9	Funcionario	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	43	2
10	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3
11	Funcionario	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	56	3
12	Funcionario	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	46	2
13	Funcionario	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	41	2
14	Funcionario	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	43	2
15	Funcionario	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50	3
16	Funcionario	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	35	2
17	Funcionario	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	60	3
18	Funcionario	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	43	2
19	Funcionario	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	32	2
20	Funcionario	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	47	2
21	Funcionario	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	3
22	Funcionario	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	45	2
23	Funcionario	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	49	3
24	Funcionario	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53	3
25	Funcionario	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	38	2
26	Funcionario	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	44	2
27	Funcionario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3
28	Funcionario	3	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	36	2

29	Funcionario	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	55	3
30	Funcionario	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	51	3
31	Funcionario	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	35	2
32	Funcionario	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	45	2
33	Funcionario	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50	3
34	Funcionario	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	43	2
35	Funcionario	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	3
36	Usuario	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	47	2
37	Usuario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51	3
38	Usuario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51	3
39	Usuario	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	49	3
40	Usuario	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	50	3
41	Usuario	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	49	3
42	Usuario	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	54	3
43	Usuario	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	34	2
44	Usuario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3
45	Usuario	4	4	3	5	3	3	4	4	1	1	1	1	1	35	2
46	Usuario	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	46	2
47	Usuario	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	45	2
48	Usuario	5	1	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	5	41	2
49	Usuario	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	48	2
50	Usuario	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	37	2
51	Usuario	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	4	36	2
52	Usuario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	54	3
53	Usuario	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	46	2
54	Usuario	1	1	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	2	31	2
55	Usuario	4	2	4	2	2	4	2	3	4	4	4	4	2	41	2
56	Usuario	3	2	4	2	2	1	3	4	4	2	2	4	3	36	2
57	Usuario	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	53	3

