



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Simplificación administrativa en procesos administrativos de la  
Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá-Región  
Cajamarca, 2021

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Prado Fuentes, Omar Javier (ORCID: 0000-0002-4570-1041)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza Juan De la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico de manera especial a mi hija Sofía Prado Leiva, siendo ella el motor del esfuerzo para poder lograr los objetivos que me he trazado en la vida.

Agradezco a Dios y mi familia (PRADO LEIVA – PRADO FUENTES) por el amor y apoyo incondicional en los buenos y malos momentos, para el logro de mis objetivos a nivel personal como profesional.

OMAR JAVIER PRADO FUENTES

## **Agradecimiento**

A Dios por la fortaleza y sabiduría para lograr esta nueva etapa profesional.

Más sincero agradecimiento al Dr. Mamani Apaza Juan De la Cruz, Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar, por su enseñanza, orientaciones y atención para el desarrollo de la presente tesis.

A los amigos y compañeros de trabajo de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá - Cajamarca, por las facilidades brindadas a mi persona para poder desarrollar el estudio de la presente tesis.

## Índice de contenidos

### Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de gráficos y figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS .....	29
4.1. Descripción de resultados.....	29
3.2. Prueba de Normalidad .....	32
3.3. Contrastación de las hipótesis .....	33
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES .....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS .....	
ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	
ANEXO 3: MATRIZ DE PUNTUACIÓN DE LAS VARIABLES.....	
ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	
ANEXO 5: CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO .....	

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA .....  
ANEXO 7: VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PROCESOS ADMINISTRATIVOS .....  
ANEXO 8: CONFIABILIDAD DE ÍTEM Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES .....  
ANEXO 9: DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....  
ANEXO 10: CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO .....  
ANEXO 11: DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente Simplificación administrativa y de la variable dependiente Proceso administrativo – ANEXO 01	
Tabla 2: Población distribuida en áreas de trabajo de la UGEL Contumazá.	24
Tabla 3: Niveles de las variables Simplificación administrativa y Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.	29
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de la variable Simplificación administrativa en la UGEL Contumazá, 2021.	30
Tabla 5: Niveles de las dimensiones de la variable Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021	31
Tabla 6: Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables simplificación administrativa y proceso administrativo y sus respectivas dimensiones en la UGEL Contumazá, 2021.	32
Tabla 7: Tabla cruzada de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021	33
Tabla 8: Tabla cruzada de la dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.	34
Tabla 9: Tabla cruzada de la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.	35
Tabla 10: Tabla cruzada de la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.	36
Tabla 11: Tabla cruzada de la dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021	37

Tabla 12: Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión planeación del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021	38
Tabla 13: Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión organización del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021	39
Tabla 14: Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión dirección del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.	40
Tabla 15: Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión control del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.	41

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Etapas del Proceso de Simplificación – ANEXO 9	
Figura 2: Niveles de las variables Simplificación administrativa y Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021	29
Figura 3: Niveles de las dimensiones de la variable Simplificación administrativa en la UGEL Contumazá, 2021.	30
Figura 4: Niveles de las dimensiones de la variable Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.	31

## Resumen

El trámite documentario en una entidad estatal se vuelve engorroso causando malestar en los usuarios. La investigación tiene el propósito de determinar la incidencia de la simplificación administrativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, 2021; conllevó a formular la pregunta ¿Cuál es la incidencia que tiene la simplificación administrativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, 2021?, planteando la hipótesis: la simplificación administrativa tiene incidencia significativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, 2021. Esta investigación es tipo no experimental de enfoque cuantitativo, diseño correlacional causal transversal. Se conformó una población muestral con 54 trabajadores de la UGEL Contumazá. En la recolección de los datos cuantitativos se emplearon dos cuestionarios para medir la simplificación administrativa y los procesos administrativos. Según los resultados obtenidos, la simplificación administrativa predomina el nivel bueno con 74% y en los procesos administrativos predomina el nivel regular con 57%; además, el valor 0,162 de Tau\_b de Kendall y 0,175 de Rho de Spearman con significancia de 0.206 ( $p$ -valor $<$ 0.05); arribando a la conclusión que la simplificación administrativa tiene incidencia baja y no significativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, 2021.

**Palabras clave:** Gestión de archivos, Usuario, Requisitos, Reducción de costos

## Abstract

The documentary process in a state entity becomes cumbersome, causing discomfort in users. The research has the purpose of determining the incidence of administrative simplification in the administrative processes of the UGEL Contumazá, 2021; led to formulate the question: What is the impact of administrative simplification in the administrative processes of the UGEL Contumazá, 2021?, posing the hypothesis: administrative simplification has a significant impact on the administrative processes of the UGEL Contumazá, 2021. This research It is a non-experimental type of quantitative approach, cross-sectional causal correlational design. A sample population was formed with 54 workers from the UGEL Contumazá. In the collection of quantitative data, two questionnaires were used to measure administrative simplification and administrative processes. According to the results obtained, administrative simplification predominates the good level with 74% and in administrative processes the regular level predominates with 57%; in addition, the value 0.162 of Tau\_b of Kendall and 0.175 of Rho of Spearman with significance of 0.206 (p-value <0.05); arriving at the conclusion that administrative simplification has a low and non-significant impact on the administrative processes of the UGEL Contumazá, 2021.

**Keywords:** File management, User, Requirements, Cost reduction

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, hoy en día, las organizaciones educativas en el área administrativa están atravesando grandes desafíos para tener que empoderarse en los usuarios, a causa del gran compromiso que tienen ante la sociedad por lo que tienen que realizar un buen proceso en la formación profesional de los trabajadores administrativos. El rol del proceso administrativo en el sector educación es fundamental, tiene que ser eficiente y a la vez eficaz ante las recientes innovaciones de la sociedad producto de la globalización, es decir del prodigio de la información y del conocimiento (Garbanzo-Vargas, 2016). Por tanto, los grandes cambios de la sociedad han demandado que las organizaciones educativas empiecen un nuevo proceso en cuanto al cambio actual de la forma de pensar en la administración, lo que no es suficiente para generar una gestión de calidad (Ramírez-Cardona, 2015).

El proceso administrativo en educación no es ajeno a lo que se realiza en el sector empresarial; por lo que, también, es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar; el problema es que, en las organizaciones educativas los administrativos no están capacitados en conocimientos administrativos, por lo general se hace de manera empírica o porque algún jerarca así lo dispone (Ramírez, 2004). Ecuador no escapa de esta problemática, el ((INEC), 2017), al realizar un estudio sobre el índice de conocimiento respecto a la calidad que brindan los servicios públicos, llega a la conclusión que la población tiene problemas en cuanto a sus requerimientos, los que tienen que ser atendidos de manera oportuna y eficiente en todas las organizaciones del Estado, en este caso de las educativas.

A nivel nacional, la gestión pública se ve involucrado en una gran deficiencia en cuanto a los servicios básicos, no hay una adecuada atención al público, a esto se suma los actos de corrupción; aun teniendo la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658. Con esta Ley se busca alcanzar una excelente eficiencia en la atención a los ciudadanos por parte de las organizaciones estatales empleando los recursos públicos de manera óptima y prioritaria. El sector educación está inmerso en esta problemática, que presenta una deficiente gestión administrativa, lo que acarrea otros problemas como las inasistencias de

directores y docentes en sus respectivas instituciones educativas, quienes aducen que se debe por la deficiente atención en las UGELES, es decir, por la ineficiencia del personal que labora en dichas instituciones; además, porque los procedimientos administrativos no son los adecuados, toman demasiado tiempo para su solución; es más, se exige demasiado requisitos en la presentación de expedientes.

Asimismo, porque falta de personal idóneo, en la atención y desempeño de sus funciones, sumado con una infraestructura inadecuada. También, se presentan problemas, que son causados por la falta de dispositivos de control en la mismas UGELES por lo que se presentan pérdidas de documentos que son ingresados por mesa de partes, de igual manera hay retrasos en los plazos de atención. Ante este contexto, se genera incomodidad en los usuarios, en especial el personal directivo y docente; asimismo, en padres de familia y estudiantes egresados, quienes requieren de la atención en sus respectivas UGELES (Gonzales, 2019).

A nivel regional, en las UGELES de la región Cajamarca, también se evidencian problemas administrativos, existiendo una confusión en las funciones administrativas, porque los flujogramas no están bien estructurados, tampoco hay protocolos funcionales que permita la dinamización de la atención al usuario, por ende, los administrativos o especialistas no asumen responsabilidades directas, lo que conlleva a que exista sobrecarga de trabajo en alguna de las áreas o del personal a cargo. Con respecto al tiempo de atención de un requerimiento se toma de cinco a diez días, el horario de atención es interrumpido al medio día porque el personal tiene que almorzar, quienes, en su mayoría se demoran, por ende, la atención en la tarde es de un promedio de dos horas; también es evidente que no hay un control eficiente en la asistencia de los directivos y personal docente en cada una de las instituciones educativas de cada UGEL.

A nivel local, el problema identificado en la UGEL Contumazá – Cajamarca, sobre la simplificación administrativa de procesos, es que existe recarga laboral, personal que cumple dos o tres funciones, falta de presupuesto para la contratación de personal, procesos administrativos que no están bien definidos y procesos que carecen de estudio para su implementación; por lo mencionado generan retrasos que conllevan a que no se brinde un servicio oportuno en algunos

procesos, por la demora en el desarrollo de sus funciones de los servidores hacia sus administrados y usuarios.

Ante esta problemática, fue importante realizar este estudio de investigación sobre los distintos problemas que se generan en el servicio de atención al público en la UGEL Contumazá en lo concerniente al proceso administrativo y de qué manera la simplificación administrativa de los diferentes procesos que se desarrollan en la misma, pueden ayudar a mejorar el servicio hacia sus administrados y usuarios.

Por ende, se formuló el siguiente problema a través de la interrogante ¿En qué medida la simplificación administrativa incide en los procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá, Región Cajamarca, 2021?

Asimismo, fueron formulados los problemas específicos que a continuación presentamos:

- ¿En qué medida la dimensión calidad de servicio incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?
- ¿En qué medida la dimensión reducción de costos incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?
- ¿En qué medida la dimensión reducción de tiempos incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?
- ¿En qué medida la dimensión reducción de trámites o requisitos incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?
- ¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión planeación de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?
- ¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión organización de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?
- ¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión dirección de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?
- ¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión control de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?

Después de la formulación del problema que nos conllevó a realizar este estudio, fue necesario realizar su justificación demostrando porque es importante social y científicamente nuestra investigación, al exponer sus razones, el por qué y/o el para qué de esta investigación (Hernández *et al.* 2010, p. 39), de tal manera que, consideramos los siguientes criterios:

Tiene valor teórico porque la presente investigación permite el incremento del conocimiento científico sobre simplificación administrativa y procesos administrativos en la UGEL Contumazá-Región Cajamarca; por lo que a través de este estudio se presentó un diagnóstico situacional sobre la simplificación administrativa en los procesos administrativos; por lo que fue importante las conclusiones y recomendaciones para que se lleve a la práctica, y así se pueda lograr un buen servicio de sus administrados, como también a sus usuarios.

Utilidad metodológica, la investigación puede servir como antecedente para futuras investigaciones similares al presente estudio, que es de enfoque cuantitativo; de tipo no experimental, de diseño correlacional causal Observacional; a la vez fue factible porque se contó con acceso directo a los diferentes sujetos que aportaron la información necesaria para realizar el análisis de la problemática.

Implicancias prácticas, de acuerdo con los objetivos de esta investigación, los resultados nos permitieron encontrar respuestas a los problemas de la UGEL Contumazá-Región Cajamarca con respecto a los procesos administrativos, que, con la influencia positiva de la simplificación administrativa, servirá como ejemplo para mejorar la atención en las áreas estratégicas de cada UGEL de la región Cajamarca. También, con el análisis, la evaluación y el control se puede determinar el rendimiento de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá. La presente investigación es importante porque trató de solucionar un problema crítico de gestión administrativa de la UGEL Contumazá al no cumplir con sus metas de proceso administrativo, también, a la mala imagen institucional, en especial a la deficiente atención en la tramitación de expedientes a causa de la incapacidad en la gestión de procesos administrativos y al deficiente compromiso de los trabajadores.

Conveniencia, en la UGEL Contumazá con el trámite atrasado de los expedientes se genera un malestar entre los usuarios y la población en general, por las constantes inasistencias de los directores y docentes a sus respectivas instituciones educativas, quienes se justifican de la ineficiente atención, por lo tanto, la investigación aporta con información clave para la puesta en práctica de una eficiente simplificación administrativa, aplicando estrategias adecuadas que le

permitan a la UGEL Contumazá recuperar su imagen institucional al estar cumpliendo con las Reglas formuladas por el Ministerio de Educación.

Relevancia social, porque el presente estudio contribuye a realizar un mejor proceso administrativo que conlleva a brindar mejor servicio y atención a los usuarios, lo que puede influir de manera positiva en la práctica de la simplificación administrativa.

Epistemológica, la presente investigación, desde el momento que es científica tiene una relación entre el investigador y los temas de simplificación administrativa y procesos administrativos en las UGELES; siendo de importancia de la población de Contumazá, que se fundamenta en la ética, tanto de los funcionarios responsables del área administrativa como de los trabajadores responsables del trámite de documentos.

Asimismo, se justifica en el aspecto legal, porque en el desarrollo de esta investigación se ha cumplido con las normas que dispone la Secretaría de Gestión Pública, adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros que está relacionada a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; aprobada mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; también, el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, aprobada a través de la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM; cuyo fin es mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que los ciudadanos realizan ante la administración pública.

Ante el contexto descrito en los párrafos anteriores, se plantea el objetivo general de esta investigación que es Determinar en qué medida la simplificación administrativa incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021. De igual manera, los objetivos específicos, que a continuación presentamos:

- Identificar el nivel de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones: calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos, y reducción de trámites o requisitos en la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Identificar el nivel de la variable procesos administrativos y sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control en la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.

- Determinar en qué medida la dimensión calidad de servicios de la simplificación administrativa incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Determinar en qué medida la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Determinar en qué medida la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Determinar en qué medida la dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Determinar en qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión planeación de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Determinar en qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión organización de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Determinar en qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión dirección de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- Determinar en qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión control de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.

Además, planteamos la Hipótesis de investigación: La simplificación administrativa incide significativamente en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021. Y la hipótesis nula: La simplificación administrativa no incide significativamente en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.

De igual manera tenemos las hipótesis específicas siguientes:

- La dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- La dimensión Reducción de costos de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- La dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- La dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión planeación de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión organización de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión dirección de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.
- La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión control de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron antecedentes a nivel internacional, entre ellos está (Flores S. , 2015) en Nicaragua, quien tuvo en su tesis el objetivo de analizar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la Cooperativa de Productos en Alimentos Básicos R.L.; con la intención de constatar si se aplica una administración eficiente y productiva en la Cooperativa; por lo que tuvo que realizar una investigación mixta (cualitativa-cuantitativa), descriptiva y de corte transversal; aplicó el método empírico y teórico. Conformó una población muestral con 18 trabajadores; utilizó las técnicas de revisión documental, observación y entrevista. Después de analizar los resultados arribó a la conclusión que, el proceso administrativo y la gestión empresarial en COPROABAS fueron realizados de manera parcial, a causa del pobre conocimiento en administración de los trabajadores y al poco compromiso de algunos de ellos.

De igual manera, tenemos a (Doménech, 2014) en España, quien en su artículo hace mención sobre la complejidad que presentan los procedimientos administrativos, los cuales tienen que ser simplificados; La complejidad se presenta debido a la gran cantidad de trámites que se tiene que hacer y al demasiado tiempo para realizarlos, sobre todo a la carga burocrática que representa para los interesados; por ende, la simplificación radicaría en la reducción de trámites, de tiempo, de carga y sobre todo, del costo.

El procedimiento administrativo se convierte en un problema cuando hay exceso e insuficiencia, esto no quiere decir que la complejidad sea negativa o la simplicidad sea intrínsecamente valiosa. Por tanto, el procedimiento administrativo está compuesto por una serie de actividades que son ejecutadas para lograr la obtención, almacenamiento, procesamiento, evaluación y comunicación de información que permita tomar una decisión a favor o en contra de los usuarios.

En España, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2010) destaca dos deficiencias en la regulación administrativa: (i) sigue prevaleciendo una cultura formal y legalista en los servidores públicos, lo que dificulta que se aplique una adecuada medida económica en la regulación; y (ii) no existe una organización que se encargue de lograr la calidad integral de la

regulación, peor aún, no está dotada de autoridad para hacer las recomendaciones del caso a los órganos reguladores.

También hay antecedentes a nivel nacional, contamos con (Silva, 2021) en Tarapoto, que tuvo en su tesis el objetivo de establecer un modelo de simplificación administrativa con el fin de mejorar la satisfacción del usuario; conllevándolo a realizar una investigación no experimental, de diseño descriptivo propositivo; lo conformó con 62 estudiantes la muestra de estudio; en la recolección de datos efectuó una cuesta como técnica, aplicando un cuestionario. Según los resultados que obtuvo, la simplificación administrativa en un 50% se encuentra en el nivel regular y en un 27%, en el nivel deficiente, evidenciándose que el tiempo de atención es alto. En cuanto a la satisfacción del usuario, alcanzó el nivel regular con 53% y el nivel deficiente con 34%. Arriba a la conclusión que, la simplificación administrativa permitirá fortalecer el liderazgo, como también mejorar la comunicación y la interacción entre el personal de las áreas administrativas.

Asimismo, el propósito que tiene (Quispe, 2020) en su tesis es el de determinar en qué medida la simplificación administrativa incide en escalafón magisterial de la UGEL N° 04 Comas-Lima; por lo que en su investigación tuvo que aplicar el método hipotético-deductivo, realizar una investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño correlacional-causal, de tipo no experimental, y transversal; conformó una población con 70 trabajadores de la UGEL N° 04, la misma que fue considerada como muestra; para efectuar la recolección de datos empleó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, los que fueron validados mediante el juicio de expertos; la confiabilidad fue medida mediante la prueba Alfa de Cronbach. Para obtener los resultados utilizó la regresión lineal simple; Arribando a la conclusión de que la simplificación administrativa tiene incidencia significativa en escalafón magisterial de la UGEL N° 04 Comas-Lima.

De igual manera, el propósito la tesis de (Arteaga, 2016), es conocer la relación que hay entre la simplificación administrativa y la carga procesal del Juzgado Mixto de San José de Sisa-Tarapoto, por lo que realizó una investigación descriptiva correlacional, conformó la muestra con 30 usuarios. Empleó en la recolección de datos la encuesta y la revisión documental como técnicas y como

instrumento el cuestionario. Luego de analizar los resultados, llegó a concluir que, de acuerdo al valor 13,75 obtenido en Chi cuadrado de Pearson, existe una relación directa entre la simplificación administrativa y la carga procesal del juzgado Mixto de San José de Sisa-Tarapoto.

Asimismo, (Muñoz, 2011) , en Lima, quien en su obra hace mención que, desde fines de la década del 80 la simplificación en la tramitación es calificada como requisito para lograr mejora de la competitividad en las empresas; toma importancia en el Tratado de Libre Comercio, por estar en la última ubicación del Ranking de Competitividad del Foro Económico Mundial; además, por la existencia de empresas informales en Perú. Por tal motivo, la Política Nacional de Simplificación Administrativa tiene que orientar la gestión en las entidades públicas con el fin de que ofrezcan un servicio eficiente a los usuarios, en la administración de los trámites; lo que conlleva a tener en cuenta los criterios de simplificación, la mejora continua, el análisis costo-beneficio, la calidad y la participación ciudadana al momento de generar modernos modelos de servicio de trámite documentario.

También nos presenta el índice de percepción de corrupción, de libertad económica y de competitividad global del periodo 2010-2011 del Foro Económico Mundial; en el que, los países que presentan menor dificultad en el trámite de licencias son aquellos que presentan corrupción menor, en cambio Perú, presenta corrupción alta. Con respecto a las restricciones al trámite de las licencias, los países que presentan reducidas restricciones alcanzan niveles altos en competitividad, lo que Perú debe reducir estas restricciones para poder tener apertura de negocios, competencia e innovación.

En cuanto a la competitividad, los países con menor corrupción alcanzan mayor competitividad, por lo contrario, Perú con un elevado nivel de corrupción, tiene problemas en el funcionamiento de los mercados, limita las oportunidades que puede tener la mayoría, y, además, afecta negativamente a la eficiencia y a la productividad. Hace varias recomendaciones, entre ellas, referente a nuestro estudio, debemos considerar lo referente al desarrollo de instrumentos que permiten el mejor control de calidad de la Administración Pública. Por ende, tenemos que hacer efectivo lo legal, lo eficaz, la calidad, lo eficiente, lo económico y lo ético.

De igual manera, tenemos a (Dongo, 2019) que, en su tesis tuvo el objetivo de determinar en medida la implementación del modelo de gestión documental se relaciona con la simplificación administrativa de entidades del Poder Ejecutivo en la ciudad de Lima; por lo que realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, y transversal. Para recolectar los datos, como técnica empleó la encuesta, asimismo, utilizó el cuestionario como instrumento; llega a concluir que, entre gestión documental y simplificación administrativa existe una correlación positiva alta y significativa, de acuerdo al valor 0,893 de Rho de Spearman y a su significancia 0,000; lo que nos indica que, a más alto el nivel de la gestión documental es también, más alto el nivel de simplificación administrativa.

Respecto a los antecedentes a nivel local, contamos con (Florián, 2019) en Trujillo que, en su tesis tuvo el propósito de determinar en qué medida la gestión de los procedimientos administrativos se relaciona con la simplificación administrativa en la UGEL 01 El Porvenir – 2018, por lo que tuvo que realizar una investigación cuantitativa, no experimental, de diseño correlacional simple y transversal; 43 trabajadores pertenecientes a la UGEL 01 conformaron la población de estudio, la misma que considerada como muestra; también utilizó el método deductivo y el hipotético-deductivo, en la recolección de datos empleó la encuesta y dos cuestionarios. Después de analizar los resultados obtenidos, concluyó que entre los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa existe una relación directa, positiva y muy significativa.

De igual manera, tenemos a (Escobal, 2019) en Trujillo, quien en su tesis pretende dar a conocer todo lo relacionado a la problemática sobre el otorgamiento de la remuneración laboral; como también de las bonificaciones y la preparación de clases; asimismo, sobre luto y sepelio, beneficios sociales e indemnización por daños y perjuicios, y las transitorias por homologación, entre otros, tuvo el objetivo de determinar la afección de la simplificación administrativa y del agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales adquiridas o cumplidas; realiza una investigación en la que emplea los métodos exegeticos, hermenéutico – jurídico, hipotético deductivo; utilizó técnicas para la recolección como el acopio documental, el fichaje y la Interpretación normativa. Arriba a varias conclusiones, que la simplificación administrativa está regulada por Leyes del Estado peruano

con el fin de mejorar los procesos administrativos; y, por ende, reducir los costos, los tiempos y los trámites.

La variable simplificación administrativa se sustenta en bases teóricas que a continuación presentamos:

El término simplificar significa que una tarea se puede hacer más sencilla, más fácil y menos complicada; de igual manera, reducir un enunciado a su representación más breve y sencilla (Martín-Retortilla, 1998)

De acuerdo a la Resolución N° 0274-2007 de INDECOPI, la simplificación administrativa es la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias que hacen los trabajadores de la administración al momento de realizar un trámite documentario en las entidades administrativas del Estado (Cueva, 2019).

El DS N° 004-2013-PCM hace referencia que la simplificación administrativa debe contribuir en la mejora de la calidad y eficiencia del proceso y servicio administrativo que las personas realizan en la administración pública (Cueva, 2019). Asimismo, la simplificación administrativa para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE O. p., 2016) es el conjunto de principios y acciones que conllevan a la identificación, análisis y realización de propuestas para mejorar los procedimientos administrativos correspondientes a la reducción de cargos y a la agilización de los trámites internos de las entidades estatales (p.169).

Mediante la RM N° 048-2013-PCM se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013–2016; con el fin de que los procedimientos y servicios administrativos de la administración pública tengan una mejor calidad y eficiencia. Asimismo, plantea objetivos específicos, como: (a) Promover el proceso de simplificación administrativa para generar resultados positivos en beneficio de todos los ciudadanos. (b) Promover el empleo de la Tecnología de Información y Comunicación con el fin de agilizar el servicio, brindando un proceso de calidad para que los ciudadanos u organizaciones realicen un eficiente trámite documentario. (c) Fortalecer el proceso administrativo de la simplificación administrativa en entidades públicas.

A través de la simplificación administrativa se busca eliminar requisitos documentarios, trámites innecesarios y disminuir el tiempo del proceso o la pérdida de tiempo del usuario; haciendo más económico el proceso, de tal manera que se

economice costos. Asimismo, racionalizar y agilizar el procedimiento administrativo. Es decir, poner orden en el procedimiento respecto al tiempo y coste, conforme a la norma. De tal manera que, mediante la revisión o simplificación se tiene que conseguir un proceso más rápido y económico; asimismo, eficiente y eficaz (Chávez, 2020).

En el afán de mejorar la tramitación en entidades estatales, en el Congreso del Perú (Perú, 2005) se instituyen principios para la realización de la simplificación administrativa en entidades estatales. A continuación, lo describimos: (i) La presunción de veracidad, la relación funcionario-empleado y empleado-público tienen que estar basados en la verdad que puede ser probado por la presunción. (ii) La eliminación de requisitos y formalidades sí el costo del servicio sea mayor al beneficio del usuario. (iii) La desconcentración de los procesos cuando se toma decisiones de diferenciación entre el nivel de gestión y de ejecución. (iv) Participación ciudadana para realizar el control en el servicio que presta la administración pública.

Por su parte, La Presidencia de Consejo de Ministros (Ministros, 2011) también se ha preocupado por la simplificación administrativa, por lo que ha establecido objetivos de metodología, estos son: (i) Guiar a las entidades estatales para que realicen una correcta simplificación administrativa dentro de un enfoque integral. (ii) Generar modelos sobre simplificación estandarizada. (iii) Contribuir en la optimización de los costos de procedimiento administrativo que beneficie al usuario. (iv) Contribuir para establecer una gestión pública en un enfoque de proceso horizontal. (v) Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa. (vi) Promover en los usuarios de las entidades del Estado su participación en la formulación, ejecución y control de políticas en el marco de la responsabilidad social. (vii) Promover en el personal de instituciones públicas que participen directamente con el público en el procedimiento de simplificación de trámites.

El Decreto Legislativo N° 1246-2016 en el Artículo 5° prohíbe a las entidades públicas exigir a los usuarios que presenten copias del Documento Nacional de Identidad, del acta de nacimiento, bautismo o defunción, firmas legalizadas por una Notaría salvo que lo requiera la Ley, archivo RUC, certificado de información de la SUNAT, constancia de habilidad profesional expedida por los Colegios profesionales.

De acuerdo a los párrafos anteriores, la finalidad de la simplificación administrativa es reducir etapas, documentación como requisitos y trámites administrativos; queriendo lograr la optimización y efectivización de la prestación de servicio al público. Es más, se desea establecer una cultura organizacional que debe excluir todo tipo de carga administrativa que la entidad atribuye al usuario; lo más importante es que se busca la perfección del procedimiento para lograr calidad en el servicio que se brinda en todas las entidades estatales.

Por consiguiente, la simplificación administrativa se basa en el paradigma de la gobernanza, es decir, en la eficacia y democracia de la modernización de la administración. Lo que es confirmado por (Varela, 2010) al señalar que la gestión pública moderna al evolucionar está en busca de nuevos paradigmas de gobernanza aplicadas a la realidad de cada gobierno; es decir, tienen que ser adaptadas a cada administración.

Con respecto a las dimensiones de la simplificación administrativa hemos considerado lo que propone (Florián, 2019): la calidad del servicio, la reducción de costos, la reducción de tiempos, y la reducción de trámites o requisitos. A continuación, hacemos la descripción respectiva de cada uno:

La calidad del servicio que, desde la perspectiva de los negocios, es el conjunto de buenas acciones que se realizan para lograr mayores ventas (Fisher, 1994); respecto a la percepción del cliente, si el servicio que recibe supera sus expectativas, se considera que es de buena calidad, lo que estaría generando lealtad del cliente hacia la entidad; o de mala calidad, porque no satisface la necesidad del cliente (Camisón, 2006).

La reducción de costos que, consiste en gestionar más no en recortar. Por lo que en una entidad pública se tiene que detectar, prevenir y eliminar sistemáticamente el uso excesivo de los recursos; ejecutando diversas actividades con el fin de mejorar la calidad como algo relevante (Lefcovich, 2005).

La reducción de tiempos del ciclo administrativo debe mejorar la competencia administrativa al simplificar las operaciones que, permitan el logro de ser competitivos (Reyes, 2007).

Reducción de trámites y requisitos que, implica fortalecer los servicios públicos integrados con lo que se estaría reduciendo la carga administrativa en beneficio de los usuarios y por ende de la organización (Flores M. , 2015). También

evita la duplicidad de documentos en la recepción para que el usuario demuestre su identidad en todos los procesos que requiera (CEPAL, 2007).

Respecto al proceso administrativo, a principios del siglo XX, Henry Fayol considera que, por estar relacionado a la interacción dinámica de la planificación, organización, dirección y control; es un todo, es decir, conforman el proceso administrativo. Por lo que los gerentes están obligados a desempeñar actividades interrelacionadas con el fin de lograr las metas propuestas por la entidad.

De acuerdo a (Munch, 2010), proceso es la serie de pasos o fases que se sigue para realizar una actividad; por lo que el proceso ayuda a las entidades a tener un orden sistemático que les permita llegar a un resultado específico.

Por ello, el proceso administrativo es la actividad realizada en fases interactivas, mediante las cuales se realiza la práctica administrativa (Coah, 2016); por ende, el proceso administrativo tiene dos fases (López, 2019): (i) Fase mecánica que, es la parte estática del proceso, correspondiente a la planificación y la organización. (ii) Fase dinámica que, está referida al movimiento, conformada por la dirección y el control.

Mediante la planificación se plantean los objetivos, se definen los recursos necesarios y las actividades que se realizarán. Asimismo, en la práctica, la planificación concierne a las ideas, objetivos, metas; asimismo a las estrategias, políticas, programas, como a los procedimientos que conllevan a la toma de decisiones.

Con la ayuda de la organización se interrelacionan el recurso humano y el recurso económico que dispone la entidad con el fin de alcanzar los objetivos y las metas planteadas en el plan. Si se observa que hay muchas cosas que hacer y que una sola persona no se abasteca, entonces es necesario y urgente que se haga el trabajo en equipo con la participación otras personas; además se tiene que aprovechar las ventajas que ofrece la división del trabajo.

Referente a la dirección, se entiende que es la manera en cómo se imparten las instrucciones al personal que labora en la entidad, siendo orientadas de manera apropiada para que los subordinados se desenvuelvan mejor y cumplan con sus tareas, motivándolos para que trabajen con confianza y eficiencia.

A través del control se comprueba que los resultados sean similares a los que se habían planificado. Por tanto, el control ayuda a detectar alguna falla;

también, resulta eficaz en el empleo de los recursos que fueron determinados; lo que permite evaluar y corregir las fallas que se producen en las actividades que fueron planeadas; además, permite medir el desempeño del personal en las actividades que realizan para lograr las metas.

Por ello, toda organización educativa, en este caso una UGEL, que pretenda conseguir sus metas, tiene que aplicar el proceso administrativo, porque sin este proceso, se hace muy complicado conseguir los objetivos propuestos. Es como querer escalar el Huascarán sin tener nada planeado, sin haber entrenado y tener todo fuera de control.

El proceso administrativo tiene su fundamento científico en Teorías, entre ellas tenemos las siguientes:

La Teoría de Chiavenato (Chiavenato, 2014) que sustenta a la administración como el modo de gobernar una organización, la define como la forma de gobernar las organizaciones mediante un proceso que permite la planificación, la organización, la dirección y el control del empleo de los recursos institucionales para alcanzar con eficiencia y eficacia los objetivos de la organización. En nuestro caso, el estilo de gobierno de una UGEL tiene que llevar de forma adecuada los procesos administrativos con una buena visión, empleando una administración técnica y no sólo empírica; porque, cuando no se tiene el soporte teórico se puede fracasar en la gestión del proceso administrativo.

El pensamiento de (Louffat, 2012) que, se refiere a la diferencia entre las administraciones técnica y empírica que se aplica en algunas organizaciones, donde los administradores que se dejan llevar por sólo por su intuición casi nunca alcanzan el éxito. Por lo tanto, una administración eficiente se realiza teniendo en cuenta a (i) los recursos administrativos relacionados al dinero, a la infraestructura, a los materiales, y en especial a las personas; para poder trabajar; (ii) las áreas administrativas que tienen que estar relacionadas al conocimiento en la aplicación de técnicas de finanzas, marketing, logística, personal, entre otros: y (iii) al proceso administrativo como elemento fusionado a la acción administrativa mediante la planeación, la dirección y el control.

La Administración Pública Moderna de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2011) señala que toda organización de la Administración Pública Central tiene que estar encaminada al servicio de los usuarios; es decir, la

organización y las actividades tienen que brindar un mejor servicio, para lo cual se tiene que usar los recursos estatales en forma óptima, dando prioridad al interés y bienestar de las personas. Además, tiene que rendir cuentas a la ciudadanía, por lo que debe recurrir al establecimiento de dispositivos de gestión que se puedan verificar y, de esta manera, poder brindar información de las razones que sustentan sus acciones o decisiones.

Los Sistemas en la Administración Pública en el Perú, según la Ley N° 29158, en los artículos 45 y 46, tienen dos componentes: (a) Los sistemas funcionales que aseguran el cumplimiento de las políticas de las organizaciones estatales. (b) Los sistemas administrativos que regulan el empleo de los recursos de las organizaciones públicas tienen que promover el uso eficiente y eficaz.

A propósito de las dimensiones del proceso administrativo en este estudio, se ha considerado las funciones administrativas que plantea Chiavenato (Chiavenato, 2014) (San José, 2014), estas son: la planeación, la organización, la dirección y el control.

En la planeación se determinan los objetivos y las actividades que tienen que ser logrados en base a la investigación y elaboración de un esquema bien detallado de lo que se tiene que hacer en el futuro. La planeación tiene principios, como la (i) factibilidad de realizar lo que ha sido planeado, (ii) objetividad y cuantificación al momento de usar la estadística; realizar estudios de mercado, cálculos probabilísticos, modelos matemáticos y datos numéricos para elaborar los planes con el fin de reducir al mínimo los riesgos; (iii) flexibilidad al momento de afrontar situaciones inesperadas por lo que se tiene que establecer márgenes de holgura; (iv) unidad al integrar todos los planes específicos del plan general para alcanzar los objetivos generales, (v) el intercambio de estrategias para rehacer el plan que fue extendido a largo plazo.

Asimismo, la organización establece la estructura que permite, en forma racional, sistematizar los recursos; determinando jerarquías, disposición y grupos de acciones con la finalidad de llevar a cabo la simplificación de las funciones de cada integrante del grupo social. Por lo que, la organización cuenta con elementos como (i) la estructura que define la disposición, las funciones, las jerarquías y las acciones que de una u otra manera permiten alcanzar los objetivos; (ii) la sistematización que coordina racionalmente las actividades y recursos que tiene

la organización; (iii) la asignación de actividades y responsabilidades que permiten agrupar, dividir y establecer funciones que permitan promover la especialización; (iv) la jerarquía que implanta niveles de autoridad y responsabilidad entre el personal que labora en la entidad; (v) la simplificación de funciones que establece los métodos más sencillos para realizar, lo mejor que se pueda, el trabajo.

De igual manera, la dirección que está relacionada con el liderazgo; que también tiene elementos, como el desempeño, la comunicación, el liderazgo, la motivación, y la orientación hacia los objetivos.

El control permite el monitoreo del proceso establecido para lograr los objetivos y así evitar algún desvío de lo planificado. Tiene funciones, como la definición de los estándares que permiten medir el desempeño, el monitoreo del desempeño laboral, la comparación del desempeño con los estándares, y la corrección de los desvíos con el fin de dar garantía al cumplimiento de lo planeado.

En cuanto a paradigmas del proceso administrativo, se tiene la simplificación administrativa; teniendo en cuenta que el objetivo principal del proceso administrativo es garantizar la decisión final al término del proceso de tramitación, bajo la forma de “resolución”, acertada y ajustada a derecho.

Anteriormente, los trámites en la administración tenían la finalidad de verificar y confirmar que el solicitante cumpla con los requisitos que se exigía por ordenamiento, lo que suponía un volumen de carga administrativa, además de una inversión en tiempo y esfuerzo, que en algunos casos llevaban a desistir la pretensión del usuario. Según San José (San José, 2014), mediante la Ley 17/2009, Libre Acceso a las Actividades de Servicio y su Ejercicio; y la Ley 25/2009, que modifica varias Leyes para su Adaptación a la Ley sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio; se busca facilitar la libertad de establecimiento de los prestadores, con la simplificación de los procedimientos. Como es evidente en el “Principio de intervención mínima”, art. 39 de la Ley 29/2009, que desea evitar que las administraciones cometan excesos.

En la Presidencia del Concejo de Ministros (PCM, 2011) se ha elaborado la Metodología de Simplificación Administrativa para orientar a todas las organizaciones estatales en el desarrollo de los procesos de simplificación administrativa. Esta metodología es el producto de una exhaustiva revisión de

experiencias positivas en simplificación administrativa de entidades públicas peruanas, así como metodologías de entidades internacionales.

La metodología antes mencionada se puede aplicar en los procedimientos administrativos y servicios prestados, que están integrados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las organizaciones estatales. A través de la simplificación administrativa se puede mejorar la atención al usuario; asimismo, el sistema de gestión de documentos y el soporte de información del trámite que se está realizando; también, del proceso interno que se efectúa en las solicitudes o de la toma de decisiones en la prestación de los servicios; e inclusive, de la capacitación del personal que está involucrado en la simplificación.

El objetivo del TUPA es brindar pautas de eliminación y simplificación siguiendo un modelo estandarizado con enfoque integral de los procedimientos administrativos para que las organizaciones públicas lo apliquen.

En el Proceso administrativo, la Simplificación Administrativa tiene sustento legal en las leyes que a continuación detallamos:

- La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, sistematiza las actividades que se realizan en la función administrativa del Estado y en el procedimiento administrativo común que efectúan las entidades de la Administración Pública.
- La Ley N° 29158, Ley del Poder Ejecutivo (LOPE), instituye los principios y las normas básicas de organización; también, las competencias y funciones del Poder ejecutivo. Además, normaliza el principio de servicio al ciudadano porque las entidades del Poder Ejecutivo tienen que estar al servicio de los ciudadanos.
- La Ley N° 29091, dispone que se publique de manera obligatoria la documentación de gestión en la página web del Estado Peruano y de las instituciones que pertenecen a las organizaciones públicas.
- Mediante el Decreto Legislativo N° 1029, se modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley del Silencio Administrativo.
- La Ley N° 28335, crea el índice de Barreras Burocráticas de Acceso al Mercado a nivel local; además, normaliza la competencia de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI.
- La Ley N° 28996, Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada, exige que se eliminen los requisitos, prohibiciones o cobros

en las entidades de la Administración Pública cuando se realizan actividades económicas que afectan los principios y normas de simplificación administrativa.

- El Decreto Supremo N° 027-2007-PCM define y establece en la Política N° 10 la simplificación administrativa.
- El Decreto Supremo N° 079-2007-PCM aprueba los Lineamientos para la elaboración y aprobación del TUPA en el marco de la Ley N° 27444, por lo que establece disposiciones para que se cumpla la Ley de Silencio Administrativo.
- El Decreto Supremo N° 096-2007-PCM instituye reglas y lineamientos que son aplicados a las operaciones de fiscalización de los procedimientos administrativos por parte del Estado.
- El Decreto Supremo N° 004-2008-PCM aprueba el Reglamento de la Ley N° 29091.
- El Decreto Supremo N° 062-2009-PCM aprueba el Formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- El Decreto Supremo N° 025-2010-PCM modifica el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM.
- El Decreto Supremo N° 064-2010-PCM ratifica la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- La Resolución N° 274-2007/CAM-INDECOPI aprueba los Lineamientos de la Comisión de Acceso al Mercado del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) sobre Simplificación Administrativa.
- La Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCMa, 2013), el proceso de la simplificación se desarrolla en seis etapas consecutivas, empezando en la etapa preparatoria, seguido de las etapas de diagnóstico, rediseño, implementación, seguimiento y evaluación, para terminar en la etapa de mejoramiento continuo y sostenibilidad. Los detalles de las etapas y fases para su ejecución se presentan en la Figura 1.

Los temas de la presente investigación están dentro de la ciencia social, por lo que el método científico en que se fundamenta es de Karl Popper, el racionalismo crítico. De acuerdo a Popper (Popper, 1985) nuestro conocimiento sobre simplificación administrativa y procesos administrativos aumenta mediante ensayo y eliminación de error. El método crítico permite que realicemos contrastaciones prácticas, siempre y cuando sea posible (pp. 154 – 155). Este método nos permite formular ideas innovadoras sobre simplificación administrativa y procesos administrativos; además de su sometimiento a la más razonable, rigurosa y eficaz refutación posible.

De acuerdo a Molini (Molini, s.f.) después de analizar la obra de Popper, manifiesta que el racionalismo crítico tiene aspectos esenciales, que a continuación describimos: (a) en cuanto a la elaboración de ideas creativas tienen que estar sometidas a una eficaz refutación, (b) a la vez, la refutación tiene que constar de autocrítica y crítica interna más intensa; de la más dura crítica externa, y de intentar su falsación; (c) por lo que la falsación tiene que contrastar las hipótesis con la realidad mediante la búsqueda de mejores pruebas materiales que se pueden no aceptarlas; (d) Si las hipótesis no logran superar la refutación, entonces, no se acepta; (e) Ante el error que fue descubierto, se elabora nuevas hipótesis y nuevamente son sometidas a otras falsaciones; (f) Las hipótesis al superar la refutación, provisionalmente se mantienen como válidas.

En cuanto, a la hipótesis, Popper señala que la ciencia no puede verificar si una hipótesis es cierta, pero si puede demostrar si ésta es falsa; razón por lo cual propone el falsacionismo y recomienda el método hipotético-deductivo para investigaciones sociales, como es el caso de nuestro estudio sobre la simplificación administrativa y los procesos administrativos, en vista que la ciencia no elabora enunciados a partir de datos, sino que propone hipótesis que, luego somete al filtro experimental para detectar errores (Popper, 1985).

### III. METODOLOGÍA

Para realizar un mejor estudio de las variables simplificación administrativa y procesos administrativos de la presente investigación se ha hecho uso de métodos, entre ellos el inductivo, analítico, sintético e hipotético-deductivo.

El método inductivo permitió identificar a las personas que conformaron la población, asimismo, la muestra; además, se pudo realizar el análisis de casos concretos para generalizar la problemática de esta investigación, es decir, de la UGEL Contumazá de la región Cajamarca, donde se ha observado deficiencias en el proceso administrativo, que puede ser consecuencia de la deficiente gestión del proceso de la simplificación administrativa.

Mediante el método analítico también se hizo un estudio minucioso de los aspectos que conforman la simplificación administrativa y el proceso administrativo, que de acuerdo a (Hernández, 2010) el empleo del método analítico es para extraer las partes de un todo con el fin de estudiarlos por separado; por lo que se analizó de una manera rigurosa las teorías que sustentan a las dos variables, permitiendo precisar las dimensiones de cada una de las variables, procurando que tengan coherencia con lo que se está investigando; también, se utilizó en la interpretación y discusión de los resultados obtenidos después de haber procesado los datos recolectados a través de la encuesta.

El método sintético nos permitió realizar una síntesis del presente estudio, haciéndonos comprender la esencia de los fenómenos que investigamos, es decir, se pudo redactar el resumen de la investigación, una síntesis de toda la investigación, de igual manera nos permitió redactar la conclusión (Hernández, 2010).

Según Landeau (2012) (Landeau R. citado por Abanto, 2016) se tiene que comparar los resultados que se obtiene con las hipótesis planteadas, hay que correlacionarlas para poder determinar el grado en que se encuentran, si son positivas significa que están verificadas según el enunciado hecho en las hipótesis; por lo que se hizo necesario el empleo del método hipotético-deductivo, que nos permitió la redacción de las hipótesis de investigación, nula y específicas.

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

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

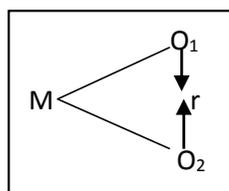
De acuerdo a la naturaleza de la investigación, se ha desarrollado según el enfoque cuantitativo, porque de acuerdo a (Hernández, 2010) se ha utilizado evidencias numéricas que nos ayudaron a entender el problema. Además, se ha empleado diferentes tipos de investigación que sirvieron, metódicamente, para dar solución al problema (Landeau R. citado por Abanto, 2016) del proceso administrativo en la UGEL Contumazá – Cajamarca, 2021.

Según su finalidad, fue aplicada porque los resultados que se obtuvieron se pueden aplicar en la UGEL Contumazá para mejorar el proceso administrativo. Según su carácter fue correlacional causal, porque de acuerdo al objetivo de esta investigación que, es determinar en qué medida la simplificación administrativa incide en los procesos administrativos (correlación de causa efecto). Según su naturaleza fue cuantitativa por que se realizó una serie de procesos y se analizaron datos numéricos. Según, el alcance temporal, fue transeccional porque esta investigación se realizó en un momento dado (año 2021). Según su orientación fue de comprobación porque se tuvo que conocer el problema de la investigación que posteriormente se dio su solución, nos estamos refiriendo al problema del proceso administrativo que se tiene que mejorar con una eficiente gestión de la simplificación administrativa.

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

Por ser una investigación de tipo cuantitativo, el diseño correspondiente es el correlacional causal transversal porque se han relacionado dos variables en las que existe la función de causa-efecto (Hernández, 2010) que se da entre la simplificación administrativa y el proceso administrativo, que son variables de la presente investigación.

El diseño de la investigación correlacional causal se representa en el esquema siguiente:



Dónde:

M = Muestra (Trabajadores de la UGEL Contumazá.)

O1 = Variable independiente: Simplificación administrativa

O2 = Variable dependiente: Procesos administrativos

r = Relación de causalidad entre dos variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Ver Anexo 1

### 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Para realizar una investigación es necesario tener informantes o contar con fuentes de información primaria. La población es considerada como fuente de información porque es el conjunto de personas o cosas que tienen propiedades en común; a la vez, comparten un espacio determinado y también, varían en el tiempo (Vara, 2015).

La población para el presente estudio se conformó con todo el personal que trabaja en la UGEL Contumazá, 2021, distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Población distribuida en áreas de trabajo de la UGEL Contumazá.*

ÁREAS DE TRABAJO	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Dirección	2	7	2	8	4	7
Gestión Pedagógica	8	28	9	36	17	31
Gestión Institucional	5	17	3	12	8	15
Gestión Administrativa	12	41	11	44	23	43
Asesoría Jurídica	2	7	0	0	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Fuente: CAP UGEL Contumazá

### **3.3.2. Muestra**

Con respecto a la muestra, en vista que la cantidad no es mucha, será considerada también como muestra, por lo que sería una población muestral.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Persona que trabaja en la UGEL Contumazá, 2021.

### **3.3.4. Muestreo**

De acuerdo a la cantidad del personal que trabajan en la UGEL Contumazá, 2021, que son 54, el muestreo que se empleó fue el no probabilístico por conveniencia o intencional. Este muestreo no tiene sustento en el principio de la equiprobabilidad, y siguen criterios de selección como los conocimientos del investigador entre otros; por lo que exige mucha claridad y detalle en las razones y los procedimientos para seleccionar la muestra (Vara, 2015).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

De acuerdo a Landeau (2012, 2012, p. 15), las técnicas son procedimientos confiables y específicos para recolectar información empleando un instrumento específico que permita lograr el objetivo de la investigación. Se empleó la siguiente técnica:

- Encuesta, según Gómez (212, p. 58) es la técnica que está basada en un diseño que consta de una serie de interrogantes planteadas de la misma forma y que permiten obtener información relevante. A través de esta técnica se recopiló de manera directa y personal de los trabajadores de la UGEL Contumazá la información referente a las dimensiones consideradas en cada variable, las mismas que se indican en la operacionalización de variables.

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El haber tenido en cuenta el empleo de la encuesta como técnica, entonces se optó por el empleo de su respectivo instrumento, el cuestionario fue elaborado con preguntas de respuestas cerradas relacionadas a las dos variables de la investigación, simplificación administrativa y proceso administrativo, que son congruentes con el problema y la hipótesis de la presente investigación (Hernández *et al.* 2014, p. 217).

Los cuestionarios fueron elaborados con preguntas cuyas respuestas son de la escala tipo Lickert, que permiten codificar y analizar con mayor facilidad.

El cuestionario sobre simplificación administrativa fue elaborado con cuatro dimensiones conteniendo 22 preguntas cerradas tipo escala Lickert y cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

- Dimensión Calidad de servicio, con cuatro indicadores y siete ítems.
- Dimensión Reducción de costos, con cinco indicadores y cinco ítems.
- Dimensión Reducción de tiempo, con cuatro indicadores y cinco ítems
- Dimensión Reducción de trámites y requisitos, con cuatro indicadores y cinco ítems

El cuestionario sobre proceso administrativo también fue elaborado con cuatro dimensiones con 30 preguntas cerradas tipo escala Licker y cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

- Dimensión Planeación, con tres indicadores y nueve ítems
- Dimensión Organización, con tres indicadores y siete ítems
- Dimensión Dirección, con 3 indicadores y ocho ítems
- Dimensión control, con cuatro indicadores y seis ítems

### **3.5. Procedimientos**

Primeramente, se gestionó la autorización de la Dirección general para realizar la investigación en la UGEL Contumazá., y por ende la aplicación de los instrumentos, lo que fue aceptado, además de brindarnos las facilidades del caso y el debido permiso a los trabajadores.

Se aplicó la prueba a quince trabajadores, previamente seleccionados para que participen en la prueba piloto para determinar la confiabilidad de los cuestionarios.

También se seleccionó, aplicando el muestreo aleatorio, al personal de la UGEL Contumazá que conformó la muestra, y quienes respondieron las preguntas de los cuestionarios.

Después de la aplicación de los dos cuestionarios previamente validados y confiables, se elaboró la matriz de puntuación en Excel, que sirvió para procesarlo en SPSS v25, obteniéndose resultados que permitieron arribar a las conclusiones y hacer las recomendaciones del caso.

Por último, se obtuvo, de la Dirección de la UGEL Contumazá, la constancia de la realización de la investigación

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

#### **3.6.1. Estadística descriptiva**

Los datos recolectados permitieron elaborar una matriz de puntuación en Excel, en el que se elaboró las tablas de frecuencia y las figuras estadísticas.

#### **3.6.2. Estadística inferencial**

Para determinar la normalidad de los datos se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov con nivel de significancia al 5%, porque la muestra estuvo conformada por más de 50 personas. De acuerdo a los valores de significancia obtenidos en la prueba antes mencionada la distribución no es normal, por lo que nos permitió aplicar la prueba Tau\_b de Kendall y el coeficiente Rho de Spearman.

### 3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos que se han tenido en cuenta en el desarrollo de esta investigación, son en base a los principios descrito por Resnick (Resnik, 2016)

- Confidencialidad y anonimato: durante la investigación, se mantiene la confidencialidad de los datos y el significado anónimo de las respuestas de los empleados involucrados en la recopilación de la información. Por lo tanto, los cuestionarios no tienen nombre.
- Respeto al personal humano: En este sentido, solo los trabajadores que desearon participar voluntariamente en la investigación están incluidos. Por esta razón, las respuestas son voluntarias y no deben causar controversia, insulto o discrepancia con los empleados.
- Respeto por la precisión y fiabilidad de los resultados: Las herramientas y los datos son validados por sus respectivos métodos y software. Por esta razón, los parámetros especificados en el reglamento de la universidad se respetaron estrictamente.
- Propiedad intelectual: El respeto a la investigación por parte de otros investigadores fue el criterio más importante utilizado en la investigación, de modo que se utilizó el software antiplagio respectivo y que las contribuciones de otros autores e investigadores se citaron adecuadamente.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

A continuación, se desarrolla todo lo concerniente a la descripción de los resultados que están relacionados a los objetivos formulados en la introducción de la presente investigación; asimismo, con las hipótesis. Se realizó la recolección de datos mediante dos cuestionarios propuestos para la investigación; datos que fueron procesados en Excel, para la elaboración de tablas de frecuencia y figuras estadísticas. También se procesaron en el programa estadístico SPSS V25 para la contrastación de las hipótesis.

**Tabla 3**

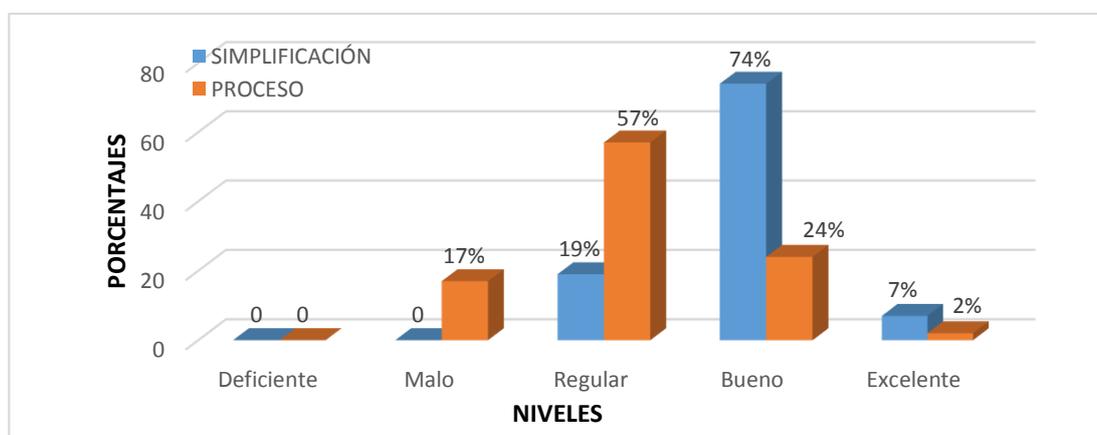
*Niveles de las variables Simplificación administrativa y Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

NIVELES	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		PROCESO ADMINISTRATIVO	
	f	%	f	%
Deficiente	0	0	0	0
Malo	0	0	9	17
Regular	10	19	31	57
Bueno	40	74	13	24
Excelente	4	7	1	2
TOTAL	54	100	54	100

*Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de la UGEL Contumazá, 2021.*

**Figura 2**

*Niveles de las variables Simplificación administrativa y Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*



Fuente: Tabla 3

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 3 y Figura 1 los niveles de cada variable, en las que predomina el nivel bueno y el nivel regular. En la variable simplificación administrativa el nivel bueno predomina con 74%, el nivel regular con 19% y del nivel excelente con 7%. En cambio, en la variable proceso administrativo el nivel regular predomina con 57%, el nivel bueno con 24%, el nivel malo con 17% y el nivel excelente con 2%.

**Tabla 4**

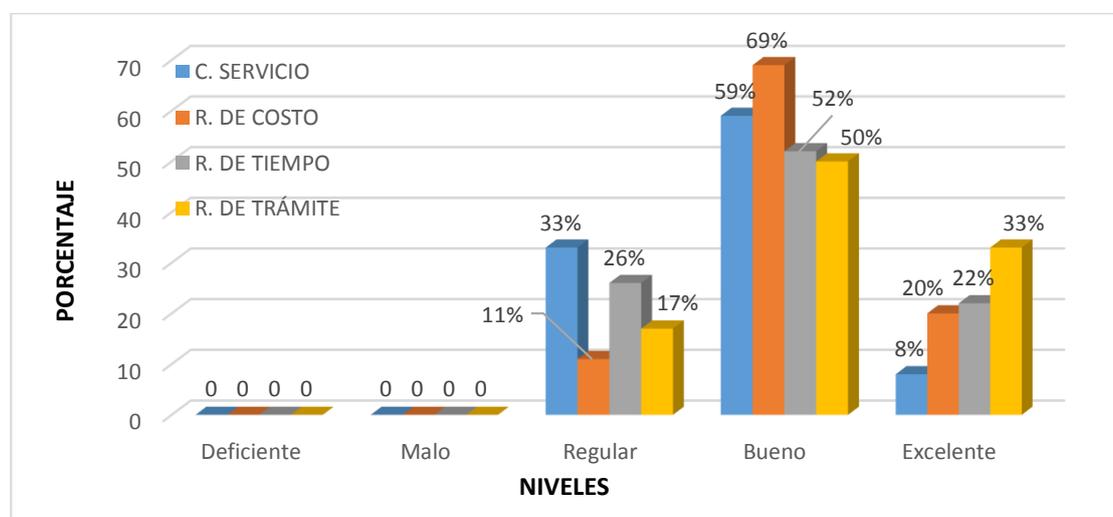
*Niveles de las dimensiones de la variable Simplificación administrativa en la UGEL Contumazá, 2021.*

NIVELES	CALIDAD SERVICIO		REDUCCIÓN DE COSTO		REDUCCIÓN DE TIEMPO		REDUCCIÓN DE TRÁMITE	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	18	33	6	11	14	26	9	17
Bueno	32	59	37	69	28	52	27	50
Excelente	4	8	11	20	12	22	18	33
TOTAL	54	100	54	100	54	100	54	100

*Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de la UGEL Contumazá, 2021.*

**Figura 3**

*Niveles de las dimensiones de la variable Simplificación administrativa en la UGEL Contumazá, 2021.*



Fuente: Tabla 4

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 4 y Figura 2 que, en las dimensiones de la variable simplificación administrativa predomina el nivel bueno. En la dimensión calidad de servicio el nivel bueno sobresale con 59%, el nivel regular con 33%, y el nivel excelente con 8%. En la dimensión reducción de costo, también el nivel bueno prevalece con 69%, el nivel excelente con 20% y nivel regular con 11%. En la dimensión reducción de tiempo, de igual manera el nivel bueno prevalece con 52%, el nivel regular con 26%, y el nivel excelente con 22%. En la dimensión reducción de trámite, también el nivel bueno prevalece con 50%, el nivel excelente con 33%, y el nivel regular con 17%.

**Tabla 5**

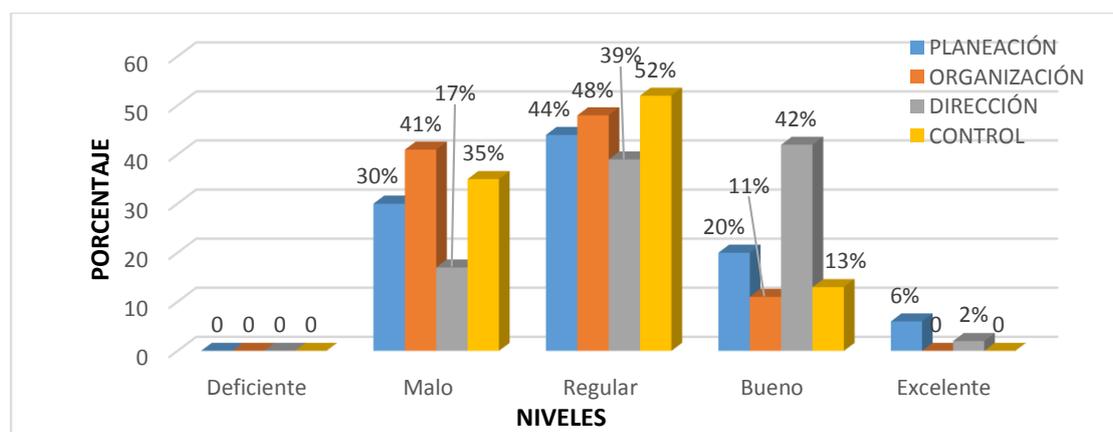
*Niveles de las dimensiones de la variable Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

NIVELES	PLANEACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	16	30	22	41	9	17	19	35
Regular	24	44	26	48	21	39	28	52
Bueno	11	20	6	11	23	42	7	13
Excelente	3	6	0	0	1	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de la UGEL Contumazá, 2021.*

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones de la variable Proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*



Fuente: Tabla 5

**Interpretación:** Se observa En la Tabla 5 y Figura 3 que en las dimensiones de la variable proceso administrativo predomina el nivel regular en la mayoría de ellas. En la dimensión Planeación el nivel regular sobresale con 44%, el nivel malo con 30%, el nivel bueno con 20%, y el nivel excelente con 6%. En la dimensión Organización el nivel regular sobresale con 48%, el nivel malo con 41%, y el nivel bueno con 11%. En la dimensión Dirección el nivel bueno sobresale con 42%, el nivel regular con 39%, el nivel malo con 17% y el nivel excelente con 2%. En la dimensión Control el nivel regular sobresale con 52%, el nivel malo con 35% y el nivel bueno con 13%.

### 3.2. Prueba de Normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables simplificación administrativa y proceso administrativo y sus respectivas dimensiones en la UGEL Contumazá, 2021.*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra									
		SIMPLIFI	PROC	Calidad	Reducci	Reducci	Reducci	Plan	Organi		
		CACIÓN	ESO	de	ón de	ón de	ón de	ífica	ción	Dirección	Control
				servicio	costos	tiempo	trámites	ción	ción		
N		54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	85,54	93,30	26,56	19,87	19,17	19,94	27,74	20,63	27,37	17,56
	Desv. Desviación	7,709	14,096	2,515	2,372	2,704	2,777	5,611	3,400	4,507	3,424
	Máximas diferencias extremas	Absoluto	,131	,100	,144	,188	,124	,104	,164	,140	,111
	Positivo	,096	,100	,135	,113	,083	,062	,164	,140	,097	,131
	Negativo	-,131	-,054	-,144	-,188	-,124	-,104	-,088	-,082	-,111	-,089
Estadístico de prueba		,131	,100	,144	,188	,124	,104	,164	,140	,111	,131
Sig. asintótica(bilateral)		,022 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,007 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,039 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,001 <sup>c</sup>	,010 <sup>c</sup>	,094 <sup>c</sup>	,022 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de la UGEL Contumazá, 2021.

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 6 que en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, los valores obtenidos en el nivel de significancia correspondientes a las variables simplificación administrativa y procesos administrativo, y de sus respectivas dimensiones, son menores y mayores al 5% ( $p$ -valor  $\leq$  0.05). Por lo tanto, la distribución de los datos es no normal; además, nos permite determinar que para contrastar las hipótesis se tiene que emplear la prueba estadística de Tau\_b de Kendall y el coeficiente Rho de Spearman.

### 3.3. Contrastación de las hipótesis

#### 3.3.1. Contrastación de la hipótesis de investigación

**H<sub>i</sub>:** La simplificación administrativa incide significativamente en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

**Tabla cruzada SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA \* PROCESO ADMINISTRATIVO**

		PROCESO ADMINISTRATIVO				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Regular	Recuento	5	2	2	1	10
		% del total	9,3%	3,7%	3,7%	1,9%	18,5%
	Bueno	Recuento	4	26	10	0	40
		% del total	7,4%	48,1%	18,5%	0,0%	74,1%
	Excelente	Recuento	0	3	1	0	4
		% del total	0,0%	5,6%	1,9%	0,0%	7,4%
Total	Recuento	9	31	13	1	54	
	% del total	16,7%	57,4%	24,1%	1,9%	100,0%	

Tau-b de Kendall = ,162; Sig. = 0,203    Correlación de Spearman = ,175; Sig. = 0,206

**Interpretación:** Se observa en tabla 7 que el 48% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 18.5% de los trabajadores precisan nivel bueno en ambas variables. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.162 con significancia 0.203 ( $p > 0.05$ ) y del coeficiente Rho de Spearman es 0.175 con significancia 0.206; evidenciándose que la simplificación administrativa tiene una incidencia baja no significativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

### 3.3.2. Contrastación de las hipótesis específicas

**HE1:** La dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, 2021.

#### Tabla 8

*Tabla cruzada de la dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

**Tabla cruzada Calidad de servicio\*PROCESO ADMINISTRATIVO**

		PROCESO ADMINISTRATIVO				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
Calidad de servicio	Regular	Recuento	8	9	0	1	18
		% del total	14,8%	16,7%	0,0%	1,9%	33,3%
	Bueno	Recuento	1	19	12	0	32
		% del total	1,9%	35,2%	22,2%	0,0%	59,3%
	Excelente	Recuento	0	3	1	0	4
		% del total	0,0%	5,6%	1,9%	0,0%	7,4%
Total	Recuento	9	31	13	1	54	
	% del total	16,7%	57,4%	24,1%	1,9%	100,0%	

Tau-b de Kendall = ,417; Sig. = 0,001 Correlación de Spearman = ,455; Sig. = 0,001

**Interpretación:** Se observa en Tabla 8 que el 35.2% de los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión calidad de servicio y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 22.2% de los trabajadores precisan nivel bueno en calidad de servicio y en proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.417 con significancia 0.001 ( $p < 0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es 0.455 con significancia 0.001; evidenciándose que, la dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa tiene una incidencia moderada y significativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

**HE2:** La dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, 2021.

### Tabla 9

*Tabla cruzada de la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

**Tabla cruzada Reducción de costos\*PROCESO ADMINISTRATIVO**

		PROCESO ADMINISTRATIVO				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
Reducción de costos	Regular	Recuento	3	0	2	1	6
		% del total	5,6%	0,0%	3,7%	1,9%	11,1%
	Bueno	Recuento	4	25	8	0	37
		% del total	7,4%	46,3%	14,8%	0,0%	68,5%
	Excelente	Recuento	2	6	3	0	11
		% del total	3,7%	11,1%	5,6%	0,0%	20,4%
Total	Recuento	9	31	13	1	54	
	% del total	16,7%	57,4%	24,1%	1,9%	100,0%	

Tau-b de Kendall = ,001; Sig. = 0,992 Correlación de Spearman = ,001; Sig. = 0,996

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 9 que el 46.3% de los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión reducción de costos y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 14,8% de los trabajadores precisan nivel bueno en reducción de costos y proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.001 con significancia de 0.992 ( $p > 0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es 0.001 con significancia de 0.996; evidenciándose que la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa tiene una incidencia muy baja no significativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

**HE3:** La dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, 2021.

**Tabla 10**

*Tabla cruzada de la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

**Tabla cruzada Reducción de tiempo\*PROCESO**

		PROCESO				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
Reducción de tiempo	Regular	Recuento	5	6	2	1	14
		% del total	9,3%	11,1%	3,7%	1,9%	25,9%
	Bueno	Recuento	4	16	8	0	28
		% del total	7,4%	29,6%	14,8%	0,0%	51,9%
	Excelente	Recuento	0	9	3	0	12
		% del total	0,0%	16,7%	5,6%	0,0%	22,2%
Total		Recuento	9	31	13	1	54
		% del total	16,7%	57,4%	24,1%	1,9%	100,0%

Tau-b de Kendall = ,169; Sig. = 0,172 Correlación de Spearman = ,190; Sig. = 0,169

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 10 que el 29.6% de los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión reducción de tiempos y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 16.7% de los trabajadores precisan nivel excelente en reducción de tiempos y nivel regular en proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.169; con significancia 0.172 ( $p>0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es 0.190 con significancia de 0.169; evidenciándose que la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa tiene una incidencia muy baja no significativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

**HE4:** La dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, 2021.

**Tabla 11**

*Tabla cruzada de la dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021*

**Tabla cruzada Reducción de trámites\*PROCESO ADMINISTRATIVO**

		PROCESO ADMINISTRATIVO				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
Reducción de trámites	Regular	Recuento	5	0	4	0	9
		% del total	9,3%	0,0%	7,4%	0,0%	16,7%
	Bueno	Recuento	2	19	6	0	27
		% del total	3,7%	35,2%	11,1%	0,0%	50,0%
	Excelente	Recuento	2	12	3	1	18
		% del total	3,7%	22,2%	5,6%	1,9%	33,3%
Total	Recuento	9	31	13	1	54	
	% del total	16,7%	57,4%	24,1%	1,9%	100,0%	

Tau-b de Kendall = ,079; Sig. = 0,574 Correlación de Spearman = ,079; Sig. = 0,568

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 11 que el 35.2% de los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión reducción de trámites y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 22.2% de los trabajadores precisan nivel excelente en reducción de trámites y nivel regular en proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.070; con significancia 0.574 ( $p > 0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es 0.079 con significancia de 0.568; evidenciándose que la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa tiene una incidencia muy baja no significativa en el proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

**HE5:** La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión planeación de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, 2021.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión planeación del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021*

**Tabla cruzada SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA \*Planeación**

			Planeación				
			Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Regular	Recuento	5	2	2	1	10
		% del total	9,3%	3,7%	3,7%	1,9%	18,5%
	Bueno	Recuento	11	20	7	2	40
		% del total	20,4%	37,0%	13,0%	3,7%	74,1%
	Excelente	Recuento	0	2	2	0	4
		% del total	0,0%	3,7%	3,7%	0,0%	7,4%
Total		Recuento	16	24	11	3	54
		% del total	29,6%	44,4%	20,4%	5,6%	100,0%

Tau-b de Kendall = ,161; Sig. = 0,199 Correlación de Spearman = ,172; Sig. = 0,213

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 12 que el 37.0% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en la dimensión planeación del proceso administrativo, en contraste al 20,4% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel malo en planeación del proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.161; con significancia 0.199 ( $p > 0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es 0.172 con significancia 0.213; evidenciándose que simplificación administrativa tiene una incidencia baja no significativa en planeación del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

**HE6:** La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión organización del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, 2021.

### Tabla 13

*Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión organización del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

#### Tabla cruzada SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA \*Organización

			Organización			Total
			Malo	Regular	Bueno	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Regular	Recuento	4	4	2	10
		% del total	7,4%	7,4%	3,7%	18,5%
	Bueno	Recuento	16	20	4	40
		% del total	29,6%	37,0%	7,4%	74,1%
	Excelente	Recuento	2	2	0	4
		% del total	3,7%	3,7%	0,0%	7,4%
Total	Recuento	22	26	6	54	
	% del total	40,7%	48,1%	11,1%	100,0%	

Tau-b de Kendall = -,078; Sig. = 0,545 Correlación de Spearman = -,083; Sig. = 0,552

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 13 que el 37.0% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en la dimensión organización del proceso administrativo, en contraste al 29,6% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel malo en organización del proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es -0.078; con significancia 0,545 ( $p > 0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es -0.083 con significancia 0.552; evidenciándose que simplificación administrativa tiene una incidencia muy baja no significativa en organización del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

**HE7:** La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión dirección del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, 2021.

**Tabla 14**

*Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión dirección del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

**Tabla cruzada SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA \*Dirección**

		Dirección				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Eficiente		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Regular	Recuento	4	3	2	1	10
		% del total	7,4%	5,6%	3,7%	1,9%	18,5%
	Bueno	Recuento	5	17	18	0	40
		% del total	9,3%	31,5%	33,3%	0,0%	74,1%
	Excelente	Recuento	0	1	3	0	4
		% del total	0,0%	1,9%	5,6%	0,0%	7,4%
Total	Recuento	9	21	23	1	54	
	% del total	16,7%	38,9%	42,6%	1,9%	100,0%	

Tau-b de Kendall = ,223; Sig. = 0,078 Correlación de Spearman = ,238; Sig. = 0,083

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 14 que el 33,3% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel bueno en la dimensión dirección del proceso administrativo, en contraste al 31,5% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en dirección del proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.223; con significancia 0,078 ( $p > 0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es 0.238 con significancia 0.083; evidenciándose que simplificación administrativa tiene una incidencia baja no significativa en dirección del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

**HE8:** La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión control del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, 2021.

**Tabla 15**

*Tabla cruzada de la simplificación administrativa en la dimensión control del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.*

**Tabla cruzada SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA\*Control**

		Control			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Regular	Recuento	6	3	1	10
		% del total	11,1%	5,6%	1,9%	18,5%
	Bueno	Recuento	11	24	5	40
		% del total	20,4%	44,4%	9,3%	74,1%
	Excelente	Recuento	2	1	1	4
		% del total	3,7%	1,9%	1,9%	7,4%
Total		Recuento	19	28	7	54
		% del total	35,2%	51,9%	13,0%	100,0%

Tau-b de Kendall = ,153; Sig. = 0,234 Correlación de Spearman = ,162; Sig. = 0,243

**Interpretación:** Se observa en la Tabla 15 que el 44,4% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en la dimensión control del proceso administrativo, en contraste al 20,4% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel malo en control del proceso administrativo. Además, los valores obtenidos de Tau-b de Kendall es 0.153; con significancia 0,234 ( $p>0.05$ ), y del coeficiente Rho de Spearman es 0.162 con significancia 0,243; evidenciándose que simplificación administrativa tiene una incidencia baja no significativa en control del proceso administrativo en la UGEL Contumazá, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Según Garbanzo-Vargas (2015), el rol del proceso administrativo en el sector educación tiene que ser eficiente y a la vez eficaz ante las recientes innovaciones de la sociedad, producto de la globalización, es decir del prodigio de la información y del conocimiento. Por su parte Ramírez (2004) señala que, la administración educativa al ser similar al del sector empresarial, también es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar; pero los administrativos en educación no están capacitados en conocimientos administrativos, por lo general se hace de manera empírica o porque algún jerarca así lo dispone.

De acuerdo al INEC (2017), en Ecuador, la población tiene problemas en sus requerimientos, en especial en el sector educativo. En Perú, la gestión pública es deficiente en los servicios básicos, la calidad de servicio al público es mala; también, el sector educación está involucrado en este problema, presenta una deficiente gestión administrativa en las UGELES que, a su vez, crea otros problemas, como las inasistencias de los docentes o directores de las instituciones educativas en la que laboran (Gonzales, 2019).

En la región Cajamarca, en las UGELES existe confusión en la función administrativa, entre todas las deficiencias que presentan, los administrativos o especialistas no asumen responsabilidades directas, por lo que hay sobrecarga de trabajo, el tiempo de requerimiento demora de cinco a diez días. En la UGEL Contumazá, la simplificación administrativa es un problema, genera retrasos en el servicio y demora del desarrollo en las funciones de los servidores hacia sus administrados y usuarios.

Con respecto a la simplificación administrativa, INDECOPI en la Resolución N° 0274-2007 señala que se trata de eliminar las exigencias y formalidades innecesaria en los trámites que se hacen en entidades del Estado (Cueva, 2019); lo que concuerda con el Decreto Supremo N° 004-2013, al hacer referencia, que la simplificación administrativa contribuye a mejorar la calidad y la eficiencia del proceso y servicio administrativo que los ciudadanos realizan en entidades públicas (Cueva, 2019). En la determinación de la incidencia de la simplificación administrativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021; el 48% de los trabajadores precisan nivel

bueno en simplificación administrativa y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 18,5 de los trabajadores precisan nivel bueno en ambas variables; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall (0,162) y de Rho de Spearman (0,175) con significancia 0,206 ( $p\text{-valor}>0.05$ ), la incidencia es baja no significativa (Tabla 7).

Resultados que son corroborados por Quispe (2020) que, en su estudio llega a la conclusión que la simplificación administrativa tiene incidencia en el escalafón magisterial de la UGEL N° 04, Comas, porque están utilizando de manera adecuada los lineamientos de simplificación administrativa que permiten mejorar la atención de los servicios, especialmente en la disminución del plazo de atención.

En la preocupación de mejorar la simplificación administrativa, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administración 2013-2016 mediante la RM N° 048-2013-PCM, con el fin de mejorar los procedimientos y servicios administrativos en calidad, eficiencia y oportunidad para satisfacer a la ciudadanía. Además, promueve la implementación de los procesos de simplificación administrativa que están orientados a la generación de resultados e impactos positivos para el beneficio de la ciudadanía en general. También, promueve la incorporación progresiva de las TIC para mejorar el servicio y brindar calidad en el proceso del trámite documentario a los ciudadanos y organizaciones.

En la identificación del nivel de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones se observa que en la variable independiente el nivel bueno predomina con 74%, el nivel regular con 19% y el nivel excelente con 7%(Tabla 3); en cuanto a sus dimensiones se tiene que en la dimensión calidad de servicio el nivel bueno predomina con 59%, el nivel regular con 33% y el nivel excelente con 8%. En la dimensión reducción de costo, también el nivel bueno prevalece con 69%, el nivel excelente con 20% y del nivel regular con 11%. En la dimensión reducción de tiempo, de igual manera el nivel bueno prevalece con 52%, el nivel regular con 26%, y el nivel excelente con 22%. En la dimensión reducción de trámite, también el nivel bueno prevalece con 50%, el nivel excelente con 33%, y el nivel regular con 17% (Tabla 4).

Estos resultados son corroborados por Silva (2021) que, en su investigación, en simplificación administrativa, el nivel regular prevalece con 50% y el nivel deficiente, con 27%, evidenciándose que el tiempo de atención es alto. Asimismo, en la satisfacción del usuario, el nivel regular prevalece con 53% y el nivel deficiente con 34%, lo que indica que los componentes: personal, interacción y estructural no son los adecuados. Arriba a la conclusión que, su propuesta fortalecerá el liderazgo, mejorará la comunicación y la articulación con las áreas administrativas, permitiendo que se disminuya la burocracia al momento de realizar los trámites documentarios.

Considerando que, el término proceso es el conjunto de fases que se realiza en una actividad (Münch, 2010), entonces, proceso administrativo es la consecución de fases interactivas que permite la práctica administrativa (Coah, 2016), en dos fases (López, 2019): (i) Fase mecánica que, es la parte estática del proceso, correspondiente a la planificación y la organización. (ii) Fase dinámica que, está referida al movimiento, conformada por la dirección y el control.

Por lo que, en la identificación del nivel de la variable procesos administrativos y sus respectivas dimensiones: planeación, organización, dirección y control en los usuarios de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021; se evidencia que en la variable proceso administrativo el nivel regular predomina con 57%, bueno 24%, malo 17% excelente 2% (Tabla 3); asimismo en la dimensión Planeación el nivel regular sobresale con 44%, malo 30%, bueno 20%, excelente 6%. En la dimensión Organización el nivel regular sobresale con 48%, malo 41%, bueno 11%. En la dimensión Dirección el nivel bueno sobresale con 42%, regular 39%, malo 17% excelente 2%. En la dimensión Control el nivel regular sobresale con 52%, malo 35% bueno 13% (Tabla 5). Resultados corroborados por Florián (2019) que en su investigación identificó que se tiene que gestionar un TUPA que contenga procedimientos simplificados de administración en la UGEL 01 El Porvenir, 2018.

La calidad de servicio de la simplificación administrativa es el conjunto de beneficios que se brinda para lograr mejor servicio (Fisher y Navarro, 1994); desde la perspectiva del usuario, si el servicio que recibe supera sus expectativas, es de buena calidad; en caso contrario sería de mala calidad, porque no satisface la necesidad del cliente (Camisón et al., 2006).

De tal manera que, en la determinación de la incidencia que tiene la dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 35,2% de los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 22,2% de los trabajadores precisan nivel bueno en calidad de servicio y en proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es 0,417 y de Rho de Spearman es 0,455 con significancia 0,001 ( $p$ -valor $<$ 0.01), la incidencia es moderada y significativa (Tabla 8).

Resultados que son reforzados por Muñoz (2011) al señalar que la simplificación de trámites es requisito necesario para mejorar la competitividad en las organizaciones. Por tal motivo, la Política Nacional de Simplificación Administrativa tiene que orientar la acción de las entidades públicas con el fin de que ofrezcan un servicio eficiente a los usuarios, en cuanto a la administración de los trámites, lo que conlleva a generar modelos modernos de servicio, que estén basados en criterios de simplificación, calidad, mejora continua, análisis costo-beneficio y participación ciudadana. Entre las diversas recomendaciones que hace, de acuerdo a nuestro estudio, hemos considerado lo referente al desarrollo de instrumentos para lograr el control de calidad en la Administración Pública. Por ende, tenemos que hacer efectivo lo legal, lo eficaz, la calidad, lo eficiente, lo económico y lo ético.

En cuanto a la reducción de costos, consiste en gestionar más no en recortar, por lo que una organización tiene que detectar, prevenir y eliminar en forma sistemática el uso excesivo del recurso; ejecutando diversas actividades con el fin de mejorar la calidad como algo relevante (Lefcovich, 2005). A través de la simplificación administrativa se busca eliminar requisitos documentarios, trámites innecesarios y disminuir el tiempo del proceso o la pérdida de tiempo del usuario; haciendo más económico el proceso; de tal manera que, mediante la revisión o simplificación se tiene que conseguir un proceso más ágil y económico a la vez, en especial, eficiente y eficaz en la actividad económica (Chávez, 2020).

Por tal razón, en la determinación de la incidencia de la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 46,3% de

los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 14,8% de los trabajadores precisan nivel bueno en reducción de costos y en proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es 0,001 y de Rho de Spearman es 0,001 con significancia 0,996 ( $p\text{-valor}>0.05$ ), la incidencia es muy baja y no significativa (Tabla 9).

Estos resultados son reforzados por Escobal (2019) que en su investigación tuvo el objetivo de determinar que la aplicación de la simplificación administrativa y del agotamiento de la vía administrativa afecta a las remuneraciones laborales adquiridas o cumplidas. Arriba a varias conclusiones, entre las cuales, la simplificación administrativa es un mecanismo regulado por el Estado peruano para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites administrativos.

La reducción de tiempos de ciclo se realiza para satisfacer al usuario; también, al reducir gastos internos y externos; al aumentar la capacidad y simplificando las operaciones con el fin de lograr ser competitivos (Reyes, 2007). Es así que, la Presidencia de Consejo de Ministros (2011), entre sus objetivos de metodología, que tiene que ver con la reducción de tiempos, es el de guiar a las instituciones públicas para que realicen una óptima simplificación del procedimiento administrativo; teniendo en cuenta el enfoque integral que permite realizar el análisis respectivo de los procesos, los procedimientos legales y los costos; También, de la infraestructura, el equipamiento, entre otros.

En la determinación de la incidencia de la dimensión reducción del tiempo de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 29,6% de los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 16,7% de los trabajadores precisan nivel excelente en reducción de tiempos y nivel regular en proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es 0,169 y de Rho de Spearman es 0,190 con significancia 0,169 ( $p\text{-valor}>0.05$ ), la incidencia es muy baja y no significativa (Tabla 10).

Resultados que son corroborados por Silva (2021), en su investigación se evidencia que la simplificación administrativa tiene un nivel regular con 50% y un nivel deficiente con 27%; por lo que el tiempo de atención es alto; por lo que arriba

a la conclusión que la propuesta permitirá fortalecer el liderazgo, en especial disminuir la burocracia en los trámites de los servicios que se brindan empleando elementos de interacción con elementos de atención, con los que se estaría fortaleciendo y facilitando los procesos en costos y tiempo, por ende, genera una gran satisfacción.

Referente a la reducción de trámites o requisitos, según Flores (2015), implica fortalecer los servicios públicos integrados con lo que se estaría reduciendo la carga administrativa en beneficio de los usuarios y por ende de la organización. También evita la duplicidad de documentos en la recepción para que el usuario demuestre su identidad en todos los procesos que requiera (CEPAL, 2007). Lo que estaría basándose en el paradigma de la gobernanza, que tiene que ver con el resultado de representaciones eficaces y democráticos; por su parte Varela (2010) menciona que la gestión pública tiene que evolucionar con paradigmas de gobernanza porque perfectamente se puede aplicar a la realidad de los gobiernos, siendo su aplicación adaptada a cada administración de las organizaciones.

En la determinación de la incidencia de la dimensión reducción trámites o requisitos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 35,2% de los trabajadores precisan nivel bueno en la dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa y nivel regular en proceso administrativo, en contraste al 22,2% de los trabajadores precisan nivel excelente en reducción de trámites o requisitos y nivel regular en proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es 0,070 y de Rho de Spearman es 0,079 con significancia 0,568 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), la incidencia es muy baja y no significativa (Tabla 11).

Estos resultados son parecidos a las deficiencias que destaca la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2010) en la regulación administrativa, como es el caso de que aún prevalece la cultura formal y legalista en los servidores públicos; asimismo, no hay una organización que vele por la calidad integral de la regulación. Pero, por otro lado, la Presidencia de concejo de Ministros (2011) genera modelos de simplificación estandarizada que permitan el intercambio de iniciativas y prácticas innovadoras en diferentes

entidades estatales; también, para que contribuyan en el establecimiento de una gestión pública con enfoque de proceso, resaltando la gestión horizontal en cada unidad funcional para lograr los objetivos de la institución.

La planeación es fundamental porque mediante la planeación se plantean los objetivos y se proponen las acciones para alcanzarlos. Está basado en principios, como la factibilidad de que lo planeado se debe realizar; la objetividad y cuantificación al momento de realizar trabajos de estadística, cálculos probabilísticos, entre otros para reducir al mínimo los riesgos; la flexibilidad que permite tener holgura al afrontar situaciones inesperadas; La unidad al integrar todos los planes específicos para lograr los objetivos generales; e intercambio de estrategias para rehacer un plan que se ha extendido a un largo plazo.

En la determinación de la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión planeación del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 37,0% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en la dimensión planeación del proceso administrativo, en contraste al 20,4% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel malo en planeación del proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es 0,161 y de Rho de Spearman es 0,172 con significancia 0,213 ( $p$ -valor $>0.05$ ), la incidencia es baja y no significativa (Tabla 12).

Estos resultados es lo contrario a los obtenidos por Dongo (2019) en su investigación, en la que llega a la conclusión que entre gestión documental y simplificación administrativa existe una correlación alta y significativa en virtud a los valores de Rho de Spearman (0,893) con una significancia 0,000; es decir a mejor nivel de gestión documental, mejor nivel de simplificación administrativa.

Respecto a la organización se refiere a la estructura para sistematizar de forma racional los recursos a fin de realizar y simplificar las funciones del grupo social de una entidad educativa; por lo que se sustenta en elementos como la estructura de funciones, jerarquías y acciones necesarias para lograr los objetivos; la sistematización se encarga de coordinar las actividades y recursos de la organización para crear eficiencia en el trabajo; la asignación de actividades y responsabilidades en la agrupación, división y asignación de funciones; la jerarquía que permite establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro

de la organización; y la simplificación de funciones para establecer métodos sencillos para realizar el trabajo, lo mejor que se pueda.

En la determinación de la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión organización del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 37,0% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en la dimensión organización del proceso administrativo, en contraste al 29,6% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel malo en organización del proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es -0,078 y de Rho de Spearman es -0,083 con significancia 0,552 ( $p$ -valor $>$ 0.05), la incidencia es muy baja y no significativa (Tabla 13).

Estos resultados tienen cierta coincidencia con la Teoría de Louffat (2012) que trata sobre la diferencia que hay entre una administración técnica y una empírica. En la que los administradores que se dejan llevar por su intuición no siempre logran el éxito. Lo que conlleva a señalar que una administración eficiente, referente a la organización, tiene que ver con los recursos administrativos, las áreas administrativas y el proceso administrativo.

Referente a la dirección que está relacionado con el liderazgo porque es la forma como se imparten las instrucciones a las personas de la entidad, siendo orientadas de manera apropiada para que los subordinados se desenvuelvan mejor y cumplan con sus tareas, motivándolos para que trabajen con confianza y eficiencia (López, 2019); También, para que tengan en cuenta el desempeño de los cargos, la comunicación, el liderazgo, la motivación del personal y la orientación hacia los objetivos.

En la determinación de la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión dirección del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 33,3% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel bueno en la dimensión dirección del proceso administrativo, en contraste al 31,5% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en dirección del proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es 0,223 y del Rho de Spearman es 0,238 con significancia 0,083 ( $p$ -valor $>$ 0.05), la incidencia es baja y no significativa (Tabla 14).

Con la idea de mejorar estos resultados la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), después de haber revisado de manera exhaustiva experiencias positivas en entidades públicas peruanas y extranjeras, ha elaborado una Metodología de Simplificación Administrativa como documento orientador para todas las entidades de la Administración Pública que tengan la intención de desarrollar procesos de simplificación administrativa.

El control cumple una función muy elemental, al monitorear las actividades y objetivos para evitar algún problema en lo planificado; por lo que se debe definir los estándares para medir, monitorear, comparar el desempeño; además de corregir los errores; garantizando el cumplimiento de lo planificado. Según López (2019), mediante el control se detecta fallas en el empleo de los recursos asignados; lo que permite corregir las actividades empleadas; además, sirve para medir el desempeño en el logro de las metas.

En la determinación de la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión control del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021, se evidencia que el 44,4% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel regular en la dimensión control del proceso administrativo, en contraste al 20,4% de los trabajadores precisan nivel bueno en simplificación administrativa y nivel malo en control del proceso administrativo; de acuerdo a los valores obtenidos de Tau\_b de Kendall es 0,153 y de Rho de Spearman es 0,162 con significancia 0,243 ( $p$ -valor $>0.05$ ), la incidencia es baja y no significativa (Tabla 15).

Para mejorar estos resultados se tiene que meditar y actuar con respecto a lo que San José (2014) señala que, en España, mediante el artículo 39 de la Ley 29/2009 se busca evitar que las administraciones cometan excesos; lo mismo, con el artículo 71 de la misma ley, se da un paso a la simplificación administrativa al tener la posibilidad de suprimir la solicitud de autorización administrativa previa y pasar a un régimen de comunicación del ciudadano, que comunica el inicio de una actividad o declara que cumple con los requisitos que son exigidos por la norma; con lo que se estaría haciendo más sencillo las cosas, tanto para el usuario como para la administración.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la simplificación administrativa tiene incidencia baja no significativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,162 y Rho de Spearman es 0,175 con significancia 0,206 (p-valor > 0,05).
2. Se identificó el nivel de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones que existe en los usuarios de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021. En la variable simplificación administrativa el nivel bueno predomina con 74%, seguido del nivel regular con 19%. En la dimensión calidad de servicio el nivel bueno sobresale con 59%, seguido del nivel regular con 33%. En la dimensión reducción de costo, también el nivel bueno prevalece con 69%, seguido del nivel excelente con 20%. En la dimensión reducción de tiempo, de igual manera el nivel bueno prevalece con 52%, seguido del nivel regular con 26%. En la dimensión reducción de trámite, también el nivel bueno prevalece con 50%, seguido del nivel excelente con 33%.
3. Se identificó el nivel de la variable procesos administrativos y sus dimensiones que existe en los usuarios de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021. La variable proceso administrativo el nivel regular predomina con 57%, nivel bueno con 24%. En la dimensión Planeación el nivel regular sobresale con 44%, nivel malo con 30%. En la dimensión Organización el nivel regular sobresale con 48%, nivel malo con 41%. En la dimensión Dirección el nivel bueno sobresale con 42%, regular con 39%. En la dimensión Control el nivel regular sobresale con 52%, malo con 35%.
4. Se determinó que la dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa tiene incidencia moderada y significativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,417 y Rho de Spearman es 0,455 con significancia 0,001 (p-valor < 0.05).
5. Se determinó que la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa tiene incidencia muy baja y no significativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a

los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,001 y Rho de Spearman es 0,001 con significancia 0,996 (p-valor < 0.05).

6. Se determinó que la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa tiene una incidencia muy baja y no significativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,169 y Rho de Spearman es 0,190 con significancia 0,169 (p-valor > 0.05).
7. Se determinó que la dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa tiene incidencia muy baja y no significativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,070 y Rho de Spearman es 0,079 con significancia 0,568 (p-valor > 0.05).
8. Se determinó que la simplificación administrativa tiene incidencia baja no significativa en la dimensión planeación del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,161 y Rho de Spearman es 0,172 con significancia 0,213 (p-valor > 0.05).
9. Se determinó que la simplificación administrativa tiene incidencia muy baja no significativa en la dimensión organización del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es -0,078 y Rho de Spearman es -0,083 con significancia 0,552 (p-valor > 0.05).
10. Se determinó que la simplificación administrativa tiene incidencia baja no significativa en la dimensión dirección del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,223 y Rho de Spearman es 0,238 con significancia 0,083 (p-valor > 0.05).
11. Se determinó que la simplificación administrativa tiene incidencia baja no significativa en la dimensión control del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021 en virtud a los valores obtenidos en Tau\_b de Kendall es 0,153 y Rho de Spearman es 0,162 con significancia 0,243 (p-valor > 0.05).

## VII. RECOMENDACIONES

1. Para que los procesos administrativos en las entidades del Estado, en nuestro caso, en entidades educativas, sea eficiente se tiene que mejorar la simplificación administrativa con la finalidad de agilizar las gestiones personales o institucionales que se hace en las Unidades de Gestión Educativa Local, por lo que recomendamos al Director Regional de Educación de Cajamarca para que proponga a su equipo especialista en gestión administrativa que compare nuestra propuesta con el sistema de trámites que emplean en su entidad y vean la diferencia de ambos o que de la comparación puedan optar por la mejora de la simplificación administrativa que aplican en dicha entidad educativa.
2. A los directores de las UGELES de la región Cajamarca que realicen reuniones de estudio y analicen de manera exhaustiva la problemática de la simplificación administrativa que efectúan en los procesos administrativos de cada UGEL y traten de unificar criterios para que den solución a este problema, es decir que mejoren el trámite de los expedientes de los usuarios y disminuyan el malestar en los usuarios.
3. Al director de la UGEL Contumazá, que aplique nuestra propuesta en el proceso administrativo para mejorar la simplificación administrativa, es decir que se agilicen los trámites documentarios, que no pidan muchos requisitos para presentar un expediente, que no demoren en dar solución a las solicitudes, que deben crear sub áreas dentro del área de Gestión Institucional para que los trabajadores administrativos realicen una mejor labor.

## REFERENCIAS

- (INEC), I. N. (2017). Índice de percepción de calidad de los servicios públicos del Ecuador. Ecuador.
- Arteaga, C. (2016). Relación de la simplificación administrativa en la carga procesal del Juzgado Mixto de San José de Sisa - 2015. Tarapoto - Perú: Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Camisón, C. C. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Prentice Hall.
- CEPAL, C. E. (2007). Simplificación de trámites para la creación de empresas: La experiencia de fundes.
- Chávez, W. (2020). Sistema de interoperabilidad para la simplificación administrativa en los procedimientos de transferencia de autorización del servicio de radiodifusión. Lima - Perú: Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión de Políticas Públicas. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A. de C.V.
- Coah, E. (2016). Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016. Tacna - Perú: Tesis para optar la Licenciatura en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Cueva, A. (2019). Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano - caso: MAC Lima Norte - 2018. Lima - Perú: Tesis para optar el Grado de Maestría en Administración Pública. Universidad Católica.
- Doménech, G. (2014). Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos. Actas del IX Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo. España: Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo.
- Dongo, M. (2019). Implementación del modelo de gestión documental y la simplificación administrativa en las entidades del poder ejecutivo de Lima, 2019. Lima - Perú: Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Escobal, E. (2019). La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y servidor público. . Trujillo: Tesis para optar el título de Abogado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Fisher, L. y. (1994). Introducción a la investigación de mercado. 3ra Edición. México: MacGraw-Hill Interamericana S:A: de C.V.
- Flores, M. (2015). Reducción de trámites: ¿Por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas administrativa.

- Flores, S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS, Jinoteca. Nicaragua: Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Florián, E. (2019). Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018. Trujillo - Perú: Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Garbanzo-Vargas, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Educación*, 15.
- Gonzales, S. (2019). Factores que favorecieron o limitaron la implementación de la buena práctica "Gestión en Tiempo Real" en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Ventanilla en el distrito de Ventanilla de la Provincia Constitucional del Callao. Callao, Lima, Perú.
- Hernández, R. F. (2010). Metodología de la Investigación. 5ta edición. México: McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Landeau R. citado por Abanto, W. (2016). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Trujillo: UCV.
- Lefcovich, M. (2005). Reducción de costos con mejoras prácticas.
- López, J. (abril de 2019). Proceso administrativo. *Economipedia.com*.
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3ra edición. Argentina: Cengage Learning.
- Martín-Retortilla, S. (1998). De la simplificación de la Administración Pública. *Administración Pública*.
- Ministros, P. d. (2011). Metodología de Simplificación Administrativa. Lima - Perú: PCM.
- Molini, F. (s.f.). Proactividad: El método científico de Karl Popper aplicado al futuro.
- Munch, L. (2010). Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos. 2da. Edición. México: Pearson.
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Reformas de trámites empresariales. Los Olivos, Lima - Perú: Llamkay S.A.C. Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- OCDE, O. p. (2010). Better Regulation in Europe: Spain 2010. España.
- OCDE, O. p. (2016). La transformación de la gestión pública. Las reformas en los países de la OCDE. Madrid: MAP.
- PCM, P. d. (2011). Metodología de simplificación administrativa. Lima - Perú: PCM.
- PCM, P. d. (2013). Política Nacional de modernización de la gestión pública. Lima - Perú: PCM.
- Perú, C. d. (2005). Simplificación administrativa - Enfoques y líneas de trabajo en materia legislativa. Lima - Perú: Congreso del Perú.
- Popper, K. (1985). Búsqueda sin término. Una autobiografía intelectual. Madrid: TECNOS.

- Quispe, A. (2020). Incidencia de la simplificación administrativa en el escalafón magisterial en la UGEL N° 04 - Comas 2020. Lima - Perú: Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Ramírez, C. (2004). La gestión administrativa en las instituciones educativas. Noriega, México.
- Ramírez-Cardona, C. C.-H.-D. (2015). Enfoques administrativos presentes en establecimientos educativos: Un estudio empírico en instituciones colombianas de educación básica y media. Investigación, 10.
- Resnik, D. (2016). What is Ethics in Reserarch & Why is it important? National Institute of Environmental Health Sciences R.
- Reyes, P. (2007). Programa de certificación de Black Belts ASQ. Cali, Colombia.
- San José, C. (2014). Proceso administrativo y contencioso administrativo. Cataluña - España: Universidad Oberta.
- Silva, E. (2021). Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNMS. Tarapoto - Perú: Tesis para optar el Grado de Doctor en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis 1ra. Edición. Lima - Perú: MACRO.
- Varela, E. (2010). Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el Norte de Portugal. Madrid - España: Madrid.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### *Operacionalización de la variable independiente Simplificación administrativa y de la variable dependiente Proceso administrativo*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Es el conjunto de principios y acciones encaminados a identificar, analizar, clasificar y realizar propuestas que mejoren permanentemente los procedimientos administrativos, tanto en la reducción de cargos, como en la agilización de los trámites internos. (OCDE) (2016)	Es el proceso que permite realizar de manera eficiente el trámite de documentos en la UGEL Contumazá de la región Cajamarca teniendo en cuenta la calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos. Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 22 ítems; para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles: Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno Se empleó Excel y el programa SPSS v25 para procesar los datos	Calidad de servicio (1 al 7)	Atención oportuna Competencia profesional Cortesía y amabilidad Infraestructura y equipos	Ordinal tipo Likert  Opciones de respuesta  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Reducción de costos (8 al 12)	Eliminación de costos innecesarios Actividades que no agregan valor Eficiencia Automatización de procesos Errores de personal	Niveles de escala Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente
			Reducción de tiempos (13 al 17)	Tiempos de espera Actividades innecesarias Optimización Tiempo de ciclo	
			Reducción de trámites y requisitos (18 al 22)	Información de requisitos y trámites administrativos Requisitos y trámites simplificados Requisitos innecesarios Trámites administrativos innecesarios	
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO ADMINISTRATIVO	Es la manera de gobernar las organizaciones o parte de ellas. Es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos institucionales para alcanzar determinar objetivos con eficiencia y eficacia” Chiavenato (2014)	Es el proceso que permite realizar con eficacia la administración de una organización, en este caso de la UGEL Contumazá de la región Cajamarca, desarrollando una eficiente planeación, organización, dirección y control que conlleva a realizar una correcta gestión de la simplificación administrativa. Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 30 ítems; para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles: Muy deficiente: Deficiente: Regular: Eficiente: Muy eficiente: Se empleó Excel y el programa SPSS v25 para procesar los datos	Planeación (1 al 9) ítems	Decisión sobre objetivos Definición de planes Programación de actividades	Ordinal tipo Likert  Opciones de respuesta
			Organización (10 al 16)	Documentación de gestión Atribuciones y responsabilidades Organización	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Dirección (17 al 24)	Comunicación Liderazgo Motivación del personal Orientación hacia el objetivo	
			Control (25 al 30)	Determinación de estándares para medir desempeño Monitoreo de desempeño Autoevaluaciones Medidas correctivas	Niveles de escala Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

### TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Simplificación administrativa en los procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Contumazá, Región Cajamarca, 2021.

INTRODUCCIÓN	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA			
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la incidencia de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida la dimensión calidad de servicio incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> <li>¿En qué medida la dimensión reducción de costos incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> <li>¿En qué medida la dimensión reducción de tiempos incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> <li>¿En qué medida la dimensión reducción de trámites o requisitos incide en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> <li>¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión planeación de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> <li>¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión organización de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> <li>¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión dirección de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> <li>¿En qué medida la simplificación administrativa incide en la dimensión control de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021?</li> </ol> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b> (a) Valor teórico, la investigación permite incrementar el conocimiento científico sobre simplificación administrativa y procesos administrativos en la UGEL Contumazá-Región Cajamarca; siendo importante las conclusiones y recomendaciones para que se lleve a la práctica, y así se pueda lograr un buen servicio de sus administrados, como también a</p>	<p><b>ESTUDIOS PREVIOS:</b></p> <p>Flores (2015) en Nicaragua, quien en su tesis arribó a la conclusión que el proceso administrativo y la gestión empresarial de COPROABAS fue realizado de manera parcial, a causa del pobre conocimiento en administración de los trabajadores y al poco compromiso de algunos de ellos.</p> <p>Doménech (2014) en España, quien, en su artículo llega a la conclusión que, el procedimiento administrativo está compuesto por un conjunto de actividades que están dirigidas a obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar información con la finalidad de preparar, elaborar o ejecutar una decisión.</p> <p>La OCDE (2010), en España, destaca dos deficiencias en la regulación administrativa: (i) sigue prevaleciendo una cultura formal y legalista en los servidores públicos, lo que dificulta que se aplique una perspectiva económica en la regulación; y (ii) no existe una organización que se encargue de velar por la calidad integral de la regulación, peor aún, no está dotada de autoridad para hacer las recomendaciones del caso a los órganos reguladores.</p> <p>Silva (2021) en Tarapoto que, en su tesis, arriba a la conclusión que, su propuesta permitirá fortalecer el liderazgo, mejorar la comunicación y la articulación con las áreas administrativas, logrando que se disminuya la burocracia en los trámites de los servicios brindados.</p> <p>Quispe (2020), en Lima, quien en su tesis arriba a la conclusión de que la simplificación administrativa tiene incidencia significativa en escalafón magisterial de la UGEL N° 04 de Comas; Esto significa que están utilizando</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>Es el conjunto de principios y acciones encaminados a identificar, analizar, clasificar y realizar propuestas que mejoren permanentemente los procedimientos administrativos, tanto en la reducción de cargos, como en la agilización de los trámites internos. (OCDE) (2016)</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Es el proceso que permite realizar de manera eficiente el trámite de documentos en la UGEL Contumazá de la región Cajamarca teniendo en cuenta la calidad de servicio, reducción de costos, reducción de tiempos y reducción de trámites y requisitos. Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Reducción de costo</p> <p>Reducción de tiempos</p>	<p>- Atención oportuna - Competencia profesional - Cortesía y amabilidad - Infraestructura y equipos</p> <p>- Eliminación de costos innecesarios - Actividades que no agregan valor - Eficiencia - Automatización de procesos</p> <p>Tiempos de espera - Actividades innecesarias - Optimización - Tiempo de ciclo</p>	<p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Inductivo, analítico, sintético e hipotético-deductivo.</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> De enfoque cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Diseño cuantitativo: correlacional causal</p> <p><b>POBLACION:</b> La población en estudio estuvo conformada por todo el personal que trabaja en la UGEL Contumazá, 2021, distribuido de la siguiente manera: Dirección: 4 Gestión Pedagógica: 17 Gestión Institucional: 8 Gestión Administrativa: 23 Asesoría Jurídica: 2 Haciendo un total de 54</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra fue la misma cantidad de la población por ser una cantidad pequeña</p> <p><b>MUESTREO:</b> Probabilístico</p>

<p>sus usuarios. (b) Utilidad metodológica, la investigación puede servir como antecedente para futuras investigaciones de enfoque cuantitativo, tipo no experimental de diseño correlacional causal, Observacional; a la vez fue factible porque se contó con acceso directo a los diferentes sujetos que aportaron la información necesaria para realizar el análisis de la problemática. (c) Implicancias prácticas, los resultados nos permitieron encontrar respuestas a los problemas de la UGEL Contumazá-Región Cajamarca con respecto a los procesos administrativos, con la incidencia positiva de la simplificación administrativa, servirá como ejemplo para mejorar la atención en las áreas estratégicas de cada UGEL de la región Cajamarca. También, con el análisis, la evaluación y el control se puede determinar el rendimiento de los procesos administrativos de la UGEL Contumazá. (d) Conveniencia, en la UGEL Contumazá con el trámite atrasado de los expedientes se genera un malestar entre los usuarios y la población en general, por las constantes inasistencias de los directores y docentes a sus respectivas instituciones educativas, quienes se justifican de la ineficiente atención, por lo tanto, la investigación aporta con información clave para la puesta en práctica de una eficiente simplificación administrativa aplicando estrategias adecuadas que le permitan a la UGEL Contumazá a recuperar su imagen institucional al estar cumpliendo con las Normas que han sido emitidas por el Ministerio de Educación. (e) Relevancia social, porque el presente estudio contribuye a realizar un mejor proceso administrativo que conlleva a brindar mejor servicio y atención a los usuarios, lo que puede influir de manera positiva en la práctica de la simplificación administrativa. (f) Epistemológica, la presente investigación, desde el momento que es científica tiene una relación entre el investigador y los temas de simplificación administrativa y procesos administrativos en las UGELs; siendo de importancia de la población de Contumazá, que se fundamenta en la ética, tanto de los funcionarios responsables del área administrativa como de los trabajadores responsables del trámite de documentos. (g) Legal, porque se está cumpliendo con lo que dispone la Secretaría de Gestión Pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros con respecto a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa que fue aprobada a través de la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM; cuyo fin es mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que los ciudadanos realizan ante la administración pública.</p>	<p>adecuadamente los lineamientos de la simplificación administrativa, esto no implica que se pueda emplear otros métodos para la mejora de la atención de los servicios, en especial en disminuir el plazo de atención.</p> <p>Florián (2019) en Trujillo que, en su tesis concluyó que los procedimientos administrativos tienen una relación directa y muy significativa en simplificación administrativa, en virtud al valor de Rho de Spearman (0,833) con una significancia de 0,000 (p-valor &lt;0.01); además identificó que la gestión de procedimientos administrativos está en un nivel deficiente con 58.1%, y la simplificación administrativa, también en el nivel deficiente con 51.2%; por lo que se tiene que gestionar un nuevo TUPA que contenga procedimientos simplificado de administración.</p>	<p>22 ítems; para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles: Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno Se empleó Excel y el programa SPSS v25 para procesar los datos</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente</p>	<p>Reducción de trámites y requisitos</p>	<p>- Información de requisitos y trámites administrativos - Requisitos y trámites simplificados - Requisitos innecesarios - Trámites administrativos innecesarios</p>	<p>PROCEDIMIENTO. Primeramente, se gestionó la autorización de la gerencia general para realizar la investigación en la UGEL Contumazá., y por ende la aplicación de los instrumentos, lo que fue aceptado, además de brindarnos las facilidades del caso y el debido permiso a los trabajadores. Se aplicó la prueba a quince trabajadores, previamente seleccionados para que participen en la prueba piloto para determinar la confiabilidad de los cuestionarios. También se seleccionó, aplicando el muestreo aleatorio, al personal de la UGEL Contumazá que conformó la muestra, y quienes respondieron las preguntas de los cuestionarios. Después de la aplicación de los dos cuestionarios previamente validados y confiables, se elaboró la matriz de puntuación en Excel, que sirvió para procesarlo en SPSS v25, obteniéndose los resultados que conllevaron a las conclusiones y permitieron hacer las recomendaciones del caso. Por último, se obtuvo, de la Dirección de la UGEL Contumazá, la constancia de la realización de la investigación</p>
	<p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b> La simplificación administrativa se basa en el paradigma de la gobernanza, es decir, en el resultado de perspectivas de eficacia y democracia; y de cómo las administraciones asumen la modernización. Varela (2010) señala que "la evolución de la gestión pública hacia nuevos paradigmas de gobernanza es de perfecta aplicación a la realidad de los gobiernos; con la aclaración de que la evolución no se realiza bajo un mismo modelo ni con resultados iguales, por consiguiente, su aplicación debe ser adaptada a cada organización o administración.</p> <p>El proceso administrativo tiene su fundamento científico en Teorías, entre ellas tenemos La Teoría de Chiavenato (2014) que define a la administración como, "la manera de gobernar las organizaciones o parte de ellas. Es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos institucionales para determinar objetivos con eficiencia y eficacia" (p. 11). En nuestro caso, el estilo de gobierno de una UGEL tiene que llevar adecuadamente los procesos administrativos con visión de futuro; con una administración técnica y no sólo empírica, porque, cuando se carece del soporte teórico donde se apoye la administración, se puede fracasar en la gestión del proceso administrativo.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL Es la manera de gobernar las organizaciones o parte de ellas. Es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos institucionales para alcanzar determinar objetivos con eficiencia y eficacia" Chiavenato (2014)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL Es el proceso que permite realizar con eficacia la administración de una organización, en este caso de la UGEL Contumazá de la región Cajamarca, desarrollando una eficiente planeación, organización, dirección y control que conlleva a realizar una correcta gestión de la</p>	<p>Planeación</p>	<p>- Decisión sobre objetivos - Definición de planes - Programación de actividades</p>	
			<p>Organización</p>	<p>- Documentación de gestión - Atribuciones y responsabilidades - Organización</p>	
			<p>Dirección</p>	<p>- Comunicación - Liderazgo - Motivación del personal - Orientación hacia el objetivo</p>	
		<p>Control</p>	<p>- Determinación de estándares para medir desempeño</p>		

<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el nivel de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones Calidad de servicio, Reducción de costos, Reducción de tiempos, y Reducción de trámites o requisitos que existe en los usuarios de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>2. Identificar el nivel de la variable procesos administrativos y sus dimensiones Planeación, Organización, Dirección y Control que existe en los usuarios de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>3. Determinar la incidencia de la dimensión calidad de servicio de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>4. Determinar la incidencia de la dimensión reducción de costos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>5. Determinar la incidencia de la dimensión reducción de tiempos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>6. Determinar la incidencia de la dimensión reducción de trámites o requisitos de la simplificación administrativa en el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>7. Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión planeación del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>8. Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión organización del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>9. Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión dirección del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> <li>10. Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la dimensión control del proceso administrativo de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</li> </ol> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> La simplificación administrativa incide significativamente en los procesos administrativos de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p>	<p><b>DEFINICION DE VARIABLES Y DIMENSIONES:</b></p> <p>Variable independiente: Simplificación administrativa De acuerdo a INDECOPI en la Resolución N° 0274-2007, la simplificación administrativa se refiere sobre la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en la realización de los trámites que hacen los trabajadores administrativos en las distintas entidades administrativas del Estado (Cueva, 2019).</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio que, desde la perspectiva de los negocios, es el conjunto de acciones, actividades o beneficios que se ofrece para lograr mejores ventas (Fisher y Navarro, 1994); respecto a la percepción del cliente, si el servicio que recibe supera sus expectativas, se considera que es de buena calidad, lo que estaría generando lealtad de parte del cliente hacia la entidad; en caso contrario sería de mala calidad, porque no satisface la necesidad del cliente (Camisón et al., 2006).</li> <li>- Reducción de costos que, consiste en gestionar más no en recortar. Por lo que una entidad debe detectar, prevenir y eliminar de forma sistemática el uso excesivo del recurso; ejecutando diversas actividades con el fin de mejorar la calidad como algo relevante (Lefcovich, 2005).</li> <li>- Reducción de tiempos que, se realiza a través de la reducción del tiempo de ciclo para satisfacer al usuario; también, reduciendo gastos internos y externos; aumentando la capacidad, simplificando las operaciones, que permitan el logro de ser competitivos (Reyes, 2007).</li> <li>- Reducción de trámites y requisitos que, implica fortalecer los servicios públicos integrados con lo que se estaría reduciendo la carga administrativa en beneficio de los usuarios y por ende de la organización (Flores, 2015). También evita la duplicidad de documentos en la recepción para que el usuario demuestre su identidad en todos los procesos que requiera (CEPAL, 2007).</li> </ul>	<p>simplificación administrativa</p> <p>Para cuantificarlo, se aplicó un cuestionario de 30 ítems; para medir la variable se tomó en consideración los siguientes niveles: Muy deficiente: Deficiente: Regular: Eficiente: Muy eficiente: Se empleó Excel y el programa SPSS v25 para procesar los datos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo de desempeño</li> <li>- Autoevaluaciones</li> <li>- Medidas correctivas</li> </ul>	<p><b>MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS</b></p> <p>Análisis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptiva</li> <li>- Inferencial</li> </ul>
--	--	---	--	---	---

<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. La dimensión calidad de servicio incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p>2. La dimensión Reducción de costos incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p>3. La dimensión reducción de tiempos incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p>4. La dimensión reducción de trámites o requisitos incide significativamente en los procesos de administración de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p>5. La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión planeación de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p>6. La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión organización de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p>7. La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión dirección de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p> <p>8. La simplificación administrativa incide significativamente en la dimensión control de la UGEL Contumazá, Región Cajamarca 2021.</p>	<p>Variable dependiente: Procesos administrativos De acuerdo a Münch (2010), proceso es "el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad"; por lo que el proceso ayuda a las entidades a tener un orden sistemático que les permita llegar a un resultado específico.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante la Planeación se determinan los objetivos y la elección de las acciones para lograrlo, teniendo base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que se tiene que realizar en el futuro.</li> <li>- Con la organización, se establece la estructura para sistematizar de forma racional los recursos, a través de la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.</li> <li>- La dirección, relacionada con el liderazgo; que también tiene elementos, que son: Desempeño de los cargos, Comunicación, Liderazgo y motivación del personal, y orientación hacia los objetivos.</li> <li>- El control, función que permite monitorear el logro de los objetivos para evitar algún desvío de lo planificado.</li> </ul> <p><b>PARADIGMA</b></p> <p>Del proceso administrativo, se tiene la simplificación administrativa; teniendo en cuenta que el objetivo principal del proceso administrativo es garantizar la decisión final al término del proceso de tramitación, bajo la forma de "resolución", sea acertada y ajustada a derecho.</p>				
---	--	--	--	--	--

### ANEXO 3: MATRIZ DE PUNTUACIÓN DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE PUNTUACIÓN DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA										
n	DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO		DIMENSIÓN REDUCCIÓN DE COSTOS		DIMENSIÓN REDUCCIÓN DE TIEMPOS		DIMENSIÓN REDUCCIÓN DE TRÁMITES		TOTAL	NIVEL
	SubT	NIVEL	SubT	NIVEL	SubT	NIVEL	SubT	NIVEL		
1	27	Bueno	19	Bueno	19	Bueno	18	Bueno	83	Bueno
2	22	Regular	18	Bueno	14	Regular	18	Bueno	72	Regular
3	27	Bueno	20	Bueno	24	Excelente	22	Excelente	93	Bueno
4	27	Bueno	21	Bueno	19	Bueno	23	Excelente	90	Bueno
5	29	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	90	Bueno
6	26	Bueno	17	Regular	17	Regular	16	Regular	76	Regular
7	26	Bueno	23	Excelente	23	Excelente	21	Bueno	93	Bueno
8	24	Regular	18	Bueno	20	Bueno	14	Regular	76	Regular
9	28	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	19	Bueno	87	Bueno
10	32	Excelente	24	Excelente	21	Bueno	25	Excelente	102	Excelente
11	27	Bueno	21	Bueno	19	Bueno	23	Excelente	90	Bueno
12	28	Bueno	21	Bueno	19	Bueno	19	Bueno	87	Bueno
13	25	Regular	21	Bueno	17	Regular	20	Bueno	83	Bueno
14	25	Regular	22	Excelente	14	Regular	22	Excelente	83	Bueno
15	28	Bueno	19	Bueno	19	Bueno	17	Regular	83	Bueno
16	28	Bueno	14	Regular	16	Regular	14	Regular	72	Regular
17	27	Bueno	20	Bueno	19	Bueno	21	Bueno	87	Bueno
18	25	Regular	20	Bueno	21	Bueno	17	Regular	83	Bueno
19	22	Regular	19	Bueno	20	Bueno	19	Bueno	80	Bueno
20	27	Bueno	22	Excelente	22	Excelente	19	Bueno	90	Bueno
21	29	Bueno	18	Bueno	22	Excelente	21	Bueno	90	Bueno
22	24	Regular	20	Bueno	18	Bueno	18	Bueno	80	Bueno
23	30	Bueno	19	Bueno	18	Bueno	16	Regular	83	Bueno
24	28	Bueno	20	Bueno	22	Excelente	23	Excelente	93	Bueno
25	26	Bueno	22	Excelente	17	Regular	22	Excelente	87	Bueno
26	24	Regular	15	Regular	14	Regular	20	Bueno	73	Regular
27	32	Excelente	21	Bueno	18	Bueno	24	Excelente	95	Excelente
28	21	Regular	14	Regular	17	Regular	22	Excelente	74	Regular
29	25	Regular	21	Bueno	22	Excelente	22	Excelente	90	Bueno
30	31	Excelente	24	Excelente	24	Excelente	24	Excelente	103	Excelente
31	27	Bueno	20	Bueno	18	Bueno	18	Bueno	83	Bueno
32	22	Regular	18	Bueno	14	Regular	18	Bueno	72	Regular
33	27	Bueno	20	Bueno	24	Excelente	22	Excelente	93	Bueno
34	26	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	23	Excelente	90	Bueno
35	28	Bueno	21	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	90	Bueno
36	27	Bueno	23	Excelente	22	Excelente	21	Bueno	93	Bueno
37	24	Regular	18	Bueno	20	Bueno	14	Regular	76	Regular
38	28	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	19	Bueno	87	Bueno

39	32	Excelente	24	Excelente	21	Bueno	25	Excelente	102	Excelente
40	27	Bueno	21	Bueno	19	Bueno	23	Excelente	90	Bueno
41	28	Bueno	21	Bueno	19	Bueno	19	Bueno	87	Bueno
42	25	Regular	21	Bueno	17	Regular	20	Bueno	83	Bueno
43	25	Regular	22	Excelente	14	Regular	22	Excelente	83	Bueno
44	28	Bueno	14	Regular	16	Regular	14	Regular	72	Regular
45	27	Bueno	20	Bueno	19	Bueno	21	Bueno	87	Bueno
46	25	Regular	20	Bueno	21	Bueno	17	Regular	83	Bueno
47	22	Regular	19	Bueno	20	Bueno	19	Bueno	80	Bueno
48	28	Bueno	19	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	87	Bueno
49	27	Bueno	22	Excelente	22	Excelente	19	Bueno	90	Bueno
50	29	Bueno	18	Bueno	22	Excelente	21	Bueno	90	Bueno
51	24	Regular	20	Bueno	18	Bueno	18	Bueno	80	Bueno
52	28	Bueno	20	Bueno	22	Excelente	23	Excelente	93	Bueno
53	26	Bueno	22	Excelente	17	Regular	22	Excelente	87	Bueno
54	24	Regular	15	Regular	14	Regular	20	Bueno	73	Regular

MATRIZ DE PUNTUACIÓN DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO										
n	DIMENSIÓN PLANEACIÓN		DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN		DIMENSIÓN DIRECCIÓN		DIMENSIÓN CONTROL		TOTAL	NIVEL
	SubT	NIVEL	SubT	NIVEL	SubT	NIVEL	SubT	NIVEL		
1	35	Bueno	26	Bueno	32	Bueno	23	Bueno	116	Bueno
2	20	Malo	22	Regular	26	Regular	12	Malo	80	Regular
3	27	Regular	20	Regular	29	Bueno	20	Regular	96	Regular
4	27	Regular	19	Malo	24	Regular	19	Regular	89	Regular
5	32	Bueno	24	Regular	31	Bueno	18	Regular	105	Bueno
6	24	Malo	17	Malo	19	Malo	17	Regular	77	Malo
7	43	Excelente	21	Regular	33	Bueno	22	Bueno	119	Bueno
8	26	Regular	20	Regular	18	Malo	12	Malo	76	Malo
9	26	Regular	25	Regular	24	Regular	21	Regular	96	Regular
10	32	Bueno	22	Regular	31	Bueno	16	Malo	101	Regular
11	33	Bueno	22	Regular	32	Bueno	18	Regular	105	Bueno
12	23	Malo	21	Regular	32	Bueno	21	Regular	97	Regular
13	31	Regular	20	Regular	27	Regular	18	Regular	96	Regular
14	18	Malo	16	Malo	19	Malo	13	Malo	66	Malo
15	32	Bueno	28	Bueno	28	Regular	23	Bueno	111	Bueno
16	35	Bueno	27	Bueno	32	Bueno	19	Regular	113	Bueno
17	28	Regular	19	Malo	29	Bueno	12	Malo	88	Regular
18	21	Malo	16	Malo	25	Regular	15	Malo	77	Malo
19	24	Malo	16	Malo	22	Malo	18	Regular	80	Regular
20	23	Malo	22	Regular	28	Regular	16	Malo	89	Regular
21	25	Regular	17	Malo	28	Regular	20	Regular	90	Regular

22	25	Regular	22	Regular	22	Malo	17	Regular	86	Regular
23	31	Regular	27	Bueno	29	Bueno	21	Regular	108	Bueno
24	26	Regular	19	Malo	29	Bueno	13	Malo	87	Regular
25	27	Regular	22	Regular	27	Regular	17	Regular	93	Regular
26	24	Malo	18	Malo	23	Regular	13	Malo	78	Malo
27	27	Regular	18	Malo	28	Regular	21	Regular	94	Regular
28	40	Excelente	25	Regular	40	Excelente	24	Bueno	129	Excelente
29	26	Regular	17	Malo	28	Regular	13	Malo	84	Regular
30	31	Regular	19	Malo	31	Bueno	22	Bueno	103	Bueno
31	35	Bueno	26	Bueno	32	Bueno	23	Bueno	116	Bueno
32	20	Malo	22	Regular	26	Regular	12	Malo	80	Regular
33	27	Regular	20	Regular	29	Bueno	20	Regular	96	Regular
34	27	Regular	19	Malo	24	Regular	19	Regular	89	Regular
35	33	Bueno	24	Regular	31	Bueno	18	Regular	106	Bueno
36	43	Excelente	21	Regular	33	Bueno	22	Bueno	119	Bueno
37	26	Regular	18	Malo	19	Malo	13	Malo	76	Malo
38	26	Regular	25	Regular	24	Regular	21	Bueno	96	Regular
39	32	Bueno	22	Regular	31	Bueno	16	Malo	101	Regular
40	33	Bueno	22	Regular	32	Bueno	18	Regular	105	Bueno
41	23	Malo	21	Regular	32	Bueno	21	Regular	97	Regular
42	31	Regular	20	Regular	27	Regular	18	Regular	96	Regular
43	18	Malo	16	Malo	19	Malo	13	Malo	66	Malo
44	35	Bueno	27	Bueno	32	Bueno	19	Regular	113	Bueno
45	28	Regular	19	Malo	29	Bueno	12	Malo	88	Regular
46	21	Malo	16	Malo	25	Regular	15	Malo	77	Malo
47	23	Malo	15	Malo	24	Regular	18	Regular	80	Regular
48	24	Malo	16	Malo	26	Regular	16	Malo	82	Regular
49	23	Malo	22	Regular	28	Regular	16	Malo	89	Regular
50	25	Regular	17	Malo	30	Bueno	20	Regular	92	Regular
51	25	Regular	22	Regular	22	Malo	17	Regular	86	Regular
52	28	Regular	19	Malo	29	Bueno	17	Regular	93	Regular
53	27	Regular	22	Regular	27	Regular	17	Regular	93	Regular
54	23	Malo	16	Malo	21	Malo	13	Malo	73	Malo

## ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto a determinar la relación entre la simplificación administrativa y el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, 2021.

El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Instrucciones: El cuestionario consta de 22 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas.

Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca de la simplificación administrativa de la UGEL Contumazá.

Respuesta Icono: Totalmente en desacuerdo = TD; En desacuerdo = D; No sabe / No opina = NS/NO; De acuerdo = A; Totalmente en Acuerdo = TA

N°	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Calidad de servicio						
1	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?					
2	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?					
3	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?					
4	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?					
5	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?					
6	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?					
7	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?					
Dimensión: Reducción de costos						
8	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?					
9	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?					

10	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?					
11	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?					
12	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?					
Dimensión Reducción de tiempos						
13	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?					
14	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?					
15	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?					
16	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?					
17	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 022-2013-CAJ-CR?					
Dimensión; Reducción de trámites o requisitos						
18	¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?					
19	¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?					
20	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?					
21	¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?					
22	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiarían a los usuarios?					

GRACIAS

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

**1. Nombre:**

Cuestionario para medir la Simplificación Administrativa en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.

**2. Autor:**

Lic. Omar Javier Prado Fuentes

**3. Objetivo:**

Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.

**4. Normas:**

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

**5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes es de 54 personas que laboran la Dirección, Gestión Pedagógica, Gestión Institucional, Gestión Administrativa y Asesoría Jurídica de la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.

**6. Unidad de análisis:**

Persona que labora en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021

**7. Modo de aplicación:**

- El presente cuestionario está estructurado en 22 ítems, con una escala de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.

- El personal debe de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

## 8. Estructura

El cuestionario de la variable simplificación administrativa fue estructurado como ítems o enunciados en base a las teorías, definiciones y relacionados a las dimensiones e indicadores de la variable en mención, en donde quedo estructurado de la siguiente manera: Calidad de servicio: cuatro indicadores con siete ítems; reducción de costos: cinco indicadores con cinco ítems; Reducción de tiempos: cuatro indicadores con cinco ítems; y Reducción de trámites o requisitos: cuatro indicadores con cinco ítems.

## 9. Escala de medición:

### 9.1. Escala general de la variable: simplificación administrativa

Intervalo	Nivel
22 - 40	Muy deficiente
41 - 58	Deficiente
59 - 76	Regular
77 - 93	Eficiente
94 - 110	Muy eficiente

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Calidad de servicio	07 - 13	Muy deficiente
	14 - 19	Deficiente
	20 - 25	Regular
	26 - 30	Eficiente
	31 - 35	Muy eficiente

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Reducción de costos, Reducción de tiempos, Reducción de trámites y requisitos	05 - 09	Muy deficiente
	10 - 13	Deficiente
	14- 17	Regular
	18 - 21	Eficiente
	22 - 25	Muy eficiente

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

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

### 10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema utilizado la validez de contenido con los criterios: Redacción, Pertinencia, Coherencia, Adecuación y Comprensión. En el resultado de los expertos Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez, y Mg. Ydalia Yesenia Velásquez Casana coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha = \dots$  considerado EXCELENTE y de las dimensiones fueron: Calidad de servicio: .... (Bueno); Reducción de costos: .... (Bueno); Reducción de tiempos: .... (Bueno); Reducción de trámites y requisitos: .... (Bueno).

## ANEXO 5: CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO

### CUESTIONARIO PROCESO ADMINISTRATIVO

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto a determinar la relación entre la simplificación administrativa y el proceso administrativo de la UGEL Contumazá, 2021.

El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Instrucciones: El cuestionario consta de 30 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas.

Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca de la simplificación administrativa de la UGEL Contumazá.

Respuesta Icono: Totalmente en desacuerdo = TD; En desacuerdo = D; No sabe / No opina = NS/NO; De acuerdo = A; Totalmente en Acuerdo = TA

N°	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe/No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Planeación						
1	La Visión y Misión de la UGEL Contumazá, son conocidas por todo el personal que labora en ella.					
2	La administración elabora objetivos de acuerdo a la Política de modernización de la gestión pública.					
3	Participa en la elaboración de objetivos y metas de su oficina					
4	Los planes son viables y conducen a la mejora institucional					
5	Los planes son realizadas teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios					
6	Se cuentan con suficientes recursos para alcanzar los objetivos					
7	Los objetivos son comunicados a todas las unidades orgánicas de la Institución					
8	El Manual de Procedimientos (MAPRO) se difunde convenientemente y lo conoce todo el personal involucrado en cada uno de los procesos					
9	Los procesos están debidamente identificados					
Dimensión: Organización						
10	Los documentos de gestión administrativa; tales como ROF, MOF, CAP, están actualizadas.					
11	Los documentos de gestión administrativa; tales como ROF, MOF, CAP, están difundidas a todo el personal.					

12	Las funciones, atribuciones y responsabilidades inherentes al cargo están establecidas en forma clara y precisa					
13	La asignación a los cargos establecidos en el CAP se realiza teniendo en cuenta la especialización del trabajador.					
14	La organización es adecuada para conseguir los objetivos de la Institución					
15	La organización es clara y permite determinar las líneas de autoridad					
16	Los recursos asignados a la UGEL, permiten cumplir adecuadamente los objetivos.					
Dimensión: Dirección						
17	La UGEL proporciona informaciones oportunas y reales, a través del portal institucional, periódicos murales y otros medios.					
18	La UGEL, conduce adecuadamente al personal al logro de los objetivos y planes.					
19	El liderazgo ejercido por los directivos permite que el personal se involucre en el logro de los objetivos					
20	Existen y se llevan a cabo programas de capacitación y motivación al personal					
21	Es política de la UGEL, realizar reconocimientos públicos por buen desempeño del trabajador					
22	Usted siente motivado de trabajar en la UGEL					
23	Existen y se llevan a cabo programas de seguridad y salud en el trabajo.					
24	La UGEL ha establecido pautas y procedimientos documentados para la utilización racional de recursos, materiales, artículos de oficina y la protección de los archivos de documento.					
Dimensión: Control						
25	Existen estándares para medir el desempeño laboral de trabajadores					
26	La UGEL realiza evaluaciones de desempeño tomando como base los objetivos organizacionales, disposiciones y normativas vigentes					
27	La UGEL realiza evaluaciones permanentes a los procesos sensibles; tales como, compras, contrataciones de personal, etc.					
28	La UGEL efectúa autoevaluaciones que le permiten proponer la mejora de procesos					
29	Las medidas correctivas son tomadas en base a las recomendaciones producto de las autoevaluaciones.					
30	Las acciones correctivas que toma la UGEL son proporcionales al tipo de faltas detectadas					

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO

### **1. Nombre:**

Cuestionario para medir el Proceso Administrativo en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.

### **2. Autor:**

Lic. Omar Javier Prado Fuentes

### **3. Objetivo:**

Identificar el nivel del Proceso Administrativo en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.

### **4. Normas:**

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

### **5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes es de 54 personas que laboran la Dirección, Gestión Pedagógica, Gestión Institucional, Gestión Administrativa y Asesoría Jurídica de la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.

### **6. Unidad de análisis:**

Persona que labora en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021

### **7. Modo de aplicación:**

- El presente cuestionario está estructurado en 30 ítems, con una escala de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- El personal debe de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.

- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

## 8. Estructura

El cuestionario de la variable proceso administrativo fue estructurado como ítems o enunciados en base a las teorías, definiciones y relacionados a las dimensiones e indicadores de la variable en mención, en donde quedo estructurado de la siguiente manera: Planeación: tres indicadores con nueve ítems; Organización: tres indicadores con siete ítems; Dirección: cuatro indicadores con ocho ítems; y Control: cuatro indicadores con seis ítems.

## 9. Escala de medición:

### 9.1. Escala general de la variable: Proceso administrativo

Intervalo	Nivel
30 - 54	Muy deficiente
55 - 78	Deficiente
79 - 102	Regular
103 - 126	Eficiente
127 - 150	Muy eficiente

#### a. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Planeación	09 - 17	Muy deficiente
	18 - 24	Deficiente
	25 - 31	Regular
	32 - 38	Eficiente
	39 - 45	Muy eficiente

Dimensión	Intervalo	Nivel
Organización	07 - 13	Muy deficiente
	14 - 19	Deficiente

	19- 25	Regular
	26 - 30	Eficiente
	31 - 35	Muy eficiente

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Dirección	08 - 15	Muy deficiente
	16 - 22	Deficiente
	23- 28	Regular
	29 - 34	Eficiente
	35 - 40	Muy eficiente

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Control	06 - 11	Muy deficiente
	12 - 16	Deficiente
	17- 21	Regular
	22 - 26	Eficiente
	27 - 30	Muy eficiente

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

## **10. Validación y confiabilidad:**

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema utilizado la validez de contenido con los criterios: Redacción, Pertinencia, Coherencia, Adecuación y Comprensión. En el resultado de los expertos Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez, y Mg. Ydalia Yesenia Velásquez Casana coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha$  =... considerado EXCELENTE y de las dimensiones fueron: Planeación: .... (Bueno); Organización: .... (Bueno); Dirección: .... (Bueno); Control: .... (Bueno).

## ANEXO 6: VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información sobre simplificación administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Contumazá, región Cajamarca, 2021. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

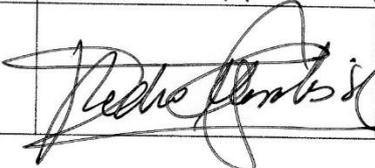
Leyenda:

A = 1: Bueno (se acepta el ítem)

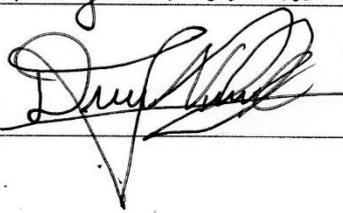
B = 0: Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Simplificación Administrativa		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel simplificación administrativa de la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Aplicado a la muestra participante	Personal que laboran en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Otaniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico - Abogado	Celular	966814497
Dirección domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo, 17 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Simplificación Administrativa		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel simplificación administrativa de la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Aplicado a la muestra participante	Personal que laboran en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Nombres y Apellidos del Experto	Ydalia Yesenia Velásquez Casana	DNI N°	42240425
Título Profesional	Antropóloga - Abogada	Celular	961841968
Dirección domiciliaria	Manuel Arévalo Mza 7 Lote 8 - II Etapa		
Grado Académico	Magister en Ciencias Económicas		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo, 14 de mayo del 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Simplificación Administrativa</b>		
<b>Objetivo del instrumento</b>	<b>Medir el nivel simplificación administrativa de la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.</b>		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	<b>Personal que laboran en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Francisco Santiago Reyes Sánchez	<b>DNI N°</b>	19057903
<b>Título Profesional</b>	Lic. Educación Técnica	<b>Celular</b>	968456487
<b>Dirección domiciliaria</b>	Calle Resquería Mz I Lote 17B - Urb. Huerta Grande - Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración de la Educación		
<b>Firma</b>		<b>Lugar y fecha</b>	Trujillo, 17 de mayo de 2021

## ANEXO 7: VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PROCESOS ADMINISTRATIVOS

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información sobre procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Contumazá, región Cajamarca, 2021. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- f) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- g) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- h) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- i) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- j) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

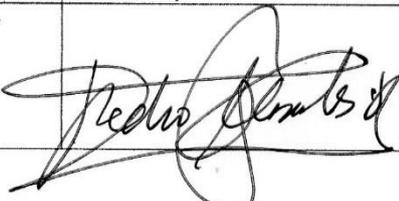
Leyenda:

A = 1: Bueno (se acepta el ítem)

B = 0: Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Proceso Administrativo		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del Proceso Administrativo en UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Aplicado a la muestra participante	Personal que laboran en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Ottoniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico - Abogado	Celular	966814497
Dirección domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo, 17 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Proceso Administrativo		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del Proceso Administrativo en UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Aplicado a la muestra participante	Personal que laboran en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Nombres y Apellidos del Experto	Ydalia Yesenia Velásquez Casana	DNI N°	42240425
Título Profesional	Antropóloga - Abogada	Celular	961841968
Dirección domiciliaria	Manuel Azevalos Mza 7 Lote 8 - II Etapa		
Grado Académico	Magister en Ciencias Económicas		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo, 14 de mayo del 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Proceso Administrativo		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel del Proceso Administrativo en UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Aplicado a la muestra participante	Personal que laboran en la UGEL Contumazá, región Cajamarca, 2021.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Santiago Reyes Sánchez	DNI N°	19057903
Título Profesional	Lic. Educación Técnica	Celular	968456487
Dirección domiciliaria	Calle Pesquería M2I lote 17B - Urb. Huerta Grande-Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo, 14 de mayo de 2021

## ANEXO 8: CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

### Confiabilidad de la variable Simplificación administrativa y de sus dimensiones

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	,438	,845
2. ¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	,553	,845
3. ¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	,804	,835
4. ¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?	,563	,843
5. ¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	,499	,842
6. ¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	,497	,843
7. ¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?	-,352	,855
<b>Dimensión Calidad de servicio</b>	<b>,661</b>	<b>,829</b>
8. ¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	,495	,842
9. ¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	,558	,843
10. ¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	,603	,840
11. ¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	,599	,842
12. ¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	,435	,844
<b>Dimensión Reducción de costos</b>	<b>,759</b>	<b>,825</b>
13. ¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	,484	,842
14. ¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?	,610	,840
15. ¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?	,758	,837

16. ¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de casos?	,319	,844
17. ¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado por Ordenanza Regional N° 022-2013-GR-CAJ-CR?	-,046	,849
<b>Dimensión Reducción de tiempo</b>	<b>,655</b>	<b>,829</b>
18. ¿Recibe información clara y oportuna sobre algunos requisitos y trámites administrativos?	,520	,841
19. ¿Reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	,336	,844
19. ¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	,588	,840
21. ¿Considera usted que algunos trámites administrativos son innecesarios?	,514	,842
22. ¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiarían a los usuarios?	,453	,842
<b>Dimensión Reducción de trámites</b>	<b>,678</b>	<b>,828</b>
<b>SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>1,000</b>	<b>,866</b>

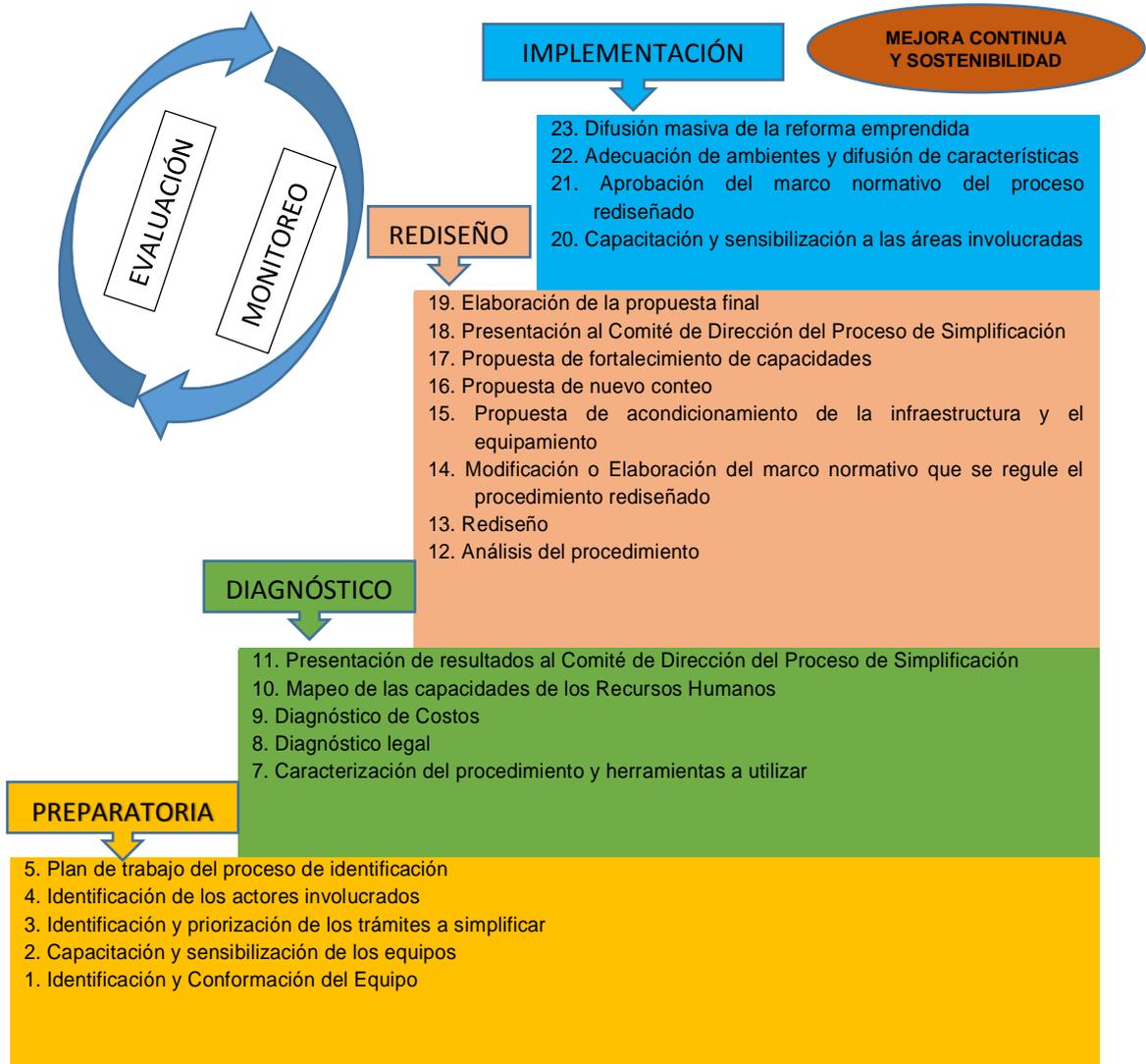
### Confiabilidad de la variable Procesos administrativos y de sus dimensiones

ÍTEMS	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La Visión y Misión de la UGEL Contumazá, son conocidas por todo el personal que labora en ella.	,557	,854
2. La administración elabora objetivos de acuerdo a la Política de modernización de la gestión pública.	,422	,855
3. Participa en la elaboración de objetivos y metas de su oficina	,498	,854
4. Los planes son viables y conducen a la mejora institucional	,593	,854
5. Los planes son realizadas teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios	,698	,852
6. Se cuentan con suficientes recursos para alcanzar los objetivos	,359	,855
7. Los objetivos son comunicados a todas las unidades orgánicas de la Institución	,750	,852
8. El Manual de Procedimientos (MAPRO) se difunde convenientemente y lo conoce todo el personal involucrado en cada uno de los procesos	,563	,854
9. Los procesos están debidamente identificados	,582	,854

Dimensión Planeación	<b>,871</b>	<b>,832</b>
10. Los documentos de gestión administrativa; tales como ROF, MOF, CAP, están actualizadas.	,223	,857
11. Los documentos de gestión administrativa; tales como ROF, MOF, CAP, están difundidas a todo el personal.	,546	,854
12. Las funciones, atribuciones y responsabilidades inherentes al cargo están establecidas en forma clara y precisa	,323	,856
13. La asignación a los cargos establecidos en el CAP se realiza teniendo en cuenta la especialización del trabajador.	,596	,853
14. La organización es adecuada para conseguir los objetivos de la Institución	,453	,855
15. La organización es clara y permite determinar las líneas de autoridad.	,262	,856
16. Los recursos asignados a la UGEL, permiten cumplir adecuadamente los objetivos.	,498	,852
Dimensión Organización	<b>,708</b>	<b>,843</b>
17. La UGEL proporciona informaciones oportunas y reales, a través del portal institucional, periódicos murales y otros medios.	,485	,855
18. La UGEL, conduce adecuadamente al personal al logro de los objetivos y planes.	,607	,854
19. El liderazgo ejercido por los directivos permite que el personal se involucre en el logro de los objetivos	,498	,854
20. Existen y se llevan a cabo programas de capacitación y motivación al personal	,641	,852
21. Es política de la UGEL, realizar reconocimientos públicos por buen desempeño del trabajador	,546	,854
22. Usted siente motivado de trabajar en la UGEL	,413	,855
23. Existen y se llevan a cabo programas de seguridad y salud en el trabajo.	,192	,857
24. La UGEL ha establecido pautas y procedimientos documentados para la utilización racional de recursos, materiales, artículos de oficina y la protección de los archivos de documento.	,498	,855
Dimensión Dirección	<b>,824</b>	<b>,836</b>
25. Existen estándares para medir el desempeño laboral de trabajadores	,476	,855
26. La UGEL realiza evaluaciones de desempeño tomando como base los objetivos organizacionales, disposiciones y normativas vigentes	,435	,855
27. La UGEL realiza evaluaciones permanentes a los procesos sensibles; tales como, compras, contrataciones de personal, etc.	,625	,854

28. La UGEL efectúa autoevaluaciones que le permiten proponer la mejora de procesos	,598	,854
29. Las medidas correctivas son tomadas en base a las recomendaciones producto de las autoevaluaciones.	,766	,854
30. Las acciones correctivas que toma la UGEL son proporcionales al tipo de faltas detectadas	,625	,855
Dimensión Control	,735	,842
<b>VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1,000</b>	<b>,900</b>

## ANEXO 9: ETAPAS DEL PROCESO DE SIMPLIFICACION



## ANEXO 10: CARTA DE PRESENTACION DE LA ESCUELA POSGRADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela Posgrado



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 09 de Junio de 2021

Carta P. 182-2021-UCV-EPG-SP

Mg.  
GODFREDO SUEVARA PEREZ  
DIRECTOR / DIRECCIÓN  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CONTUMAZA



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PRADO FUENTES, OMAR JAVIER**; identificado(a) con DNI/CE N° 45023370 y código de matrícula N° 1000327623; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CONTUMAZA-REGIÓN CALAMARCA, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chirana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante



www.cesarvallejo.edu.pe