



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategia de gestión por resultados para la simplificación
administrativa en una Municipalidad distrital de Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Enriquez Cuyan, Erick Jose (ORCID: 0000-0002-5452-9124)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por sus empeños y aliento incesante, a mi docente tutor por su confianza y credibilidad en mis capacidades, a mi compañera de vida Yoyce; por apoyarme incondicionalmente en esta misión.

Erick

Agradecimiento

Agradecer en principio a Dios por la salud e integridad para el desarrollo de la investigación, a todas las personas entrevistadas y encuestadas por su colaboración con la información requerida

El autor

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III.MÉTODOLOGÍA..... | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Operacionalización de variables | 15 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 17 |
| IV.RESULTADOS..... | 19 |
| V. DISCUSIÓN..... | 24 |
| VI. CONCLUSIONES | 26 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 27 |
| VIII. PROPUESTA..... | 28 |
| REFERENCIAS..... | 30 |
| ANEXOS | 37 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1. | Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos.... | 19 |
| Tabla 2. | Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos por dimensiones..... | 20 |
| Tabla 3. | Validación de la propuesta por juicio de expertos..... | 24 |
| Tabla 4. | Prueba de normalidad: Simplificación Administrativa..... | 58 |
| Tabla 5. | Acciones estratégicas..... | 66 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1. | Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos.... | 19 |
| Figura 2. | Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos por dimensiones..... | 20 |
| Figura 3. | Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa.... | 26 |
| Figura 4. | Nuevo flujograma de procedimientos administrativos de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio ambiente..... | 63 |

Resumen

En esta investigación el propósito fue proponer una estrategia de gestión por resultados para la mejora de los procedimientos administrativos en una municipalidad distrital de Lambayeque, basándose metodológicamente en un Enfoque mixto, de tipo básico y diseño no experimental, descriptivo – propositivo; se utilizó un cuestionario tipo Likert de percepción al respecto de la simplificación administrativa con una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.962 asimismo se empleó una entrevista semi estructurada aplicada a los funcionarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente (SGSPMA), se estableció una muestra por intención y con criterios de exclusión de grado de instrucción y edad, de 60 usuarios, al mismo tiempo un universo muestral de los 8 funcionarios de la SGSPMA. Obteniendo como resultados respecto a la percepción ciudadana de los procedimientos administrativos los usuarios los consideran malos, siendo un 53.3%, en tanto los 8 entrevistados sugieren la mejora de gestión y puesta en marcha de una adecuada planificación. Se determinaron las debilidades en los procedimientos administrativos y carencia de un flujo documentario. Concluyendo la necesidad de optimizar la simplificación administrativa mediante una Acción estratégica de gestión por resultados en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Palabras clave: Simplificación administrativa, gestión por resultados, estrategia, mejora continua.

Abstract

The purpose of this research was to propose a results-based management strategy for the improvement of administrative procedures in a district municipality of Lambayeque, methodologically based on a mixed approach, basic type and non-experimental, descriptive-propositional design; a Likert-type questionnaire of perception regarding administrative simplification was used with a reliability of Cronbach's Alpha of 0.962, and a semi-structured interview was applied to officials of the Sub Management of Public Services and Environment (SGSPMA). 962; a semi-structured interview was also used, applied to officials of the Sub-Management of Public Services and Environment (SGSPMA), a sample was established by intention and with exclusion criteria of education and age, of 60 users, at the same time a sample universe of the 8 officials of the SGSPMA was established. The results obtained regarding the citizen's perception of the administrative procedures, 53.3% of the users consider them to be bad, while the 8 interviewees suggest the improvement of management and the implementation of an adequate planning. Weaknesses in administrative procedures and the lack of a document flow were identified. Concluding the need to optimize administrative simplification through a strategic action of management by results in a district municipality of Lambayeque.

Keywords : Administrative simplification, management by results, strategy, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la investigación es oportuno, entender y procurar explicar los procesos problemáticos que un investigador se plantea estudiar. En todo momento se debe encaminar la investigación de tal manera que esta sea clara y comprensible. En ese sentido, es que la presente indagación científica pretendió dar alcances certeros del objeto de estudio describiéndolo en su contexto.

La simplificación administrativa es uno de los instrumentos para optimizar la administración pública (Bertelli et al. 2020) de tal manera que se genere el valor público (Serong, 2021) bien recibido por la población usuaria. Una entidad local que bien usa su capital humano (Boisier, 2002 cómo se citó en Vergara et al. 2021), es aquella que coloca a las personas en puestos claves y donde su perfil es el de óptimo rendimiento.

En lo concerniente, investigando sobre la modernización de la gestión pública (Kumar et al. 2020), a nivel de las municipalidades en el Perú, se encontró la existencia del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018) es el que establece las directrices operativas para mejorar la gestión municipal en el país, en dicho sentido nos remontamos al Programa de Modernización Municipal – PMM entre los años 2010-2011 mismo que fue creado a través de la Ley de Presupuesto del Sector Público (Ley N° 29465) en concordancia con el año fiscal 2010, suscitándose precisamente en un momento en el que se necesitaba mejorar la simplificación administrativa y el clima de los negocios. Desde su creación, el PMM tuvo como finalidad mejorar la gestión financiera local, el clima de negocios y la provisión de servicios públicos e infraestructura. En ese sentido, conllevó a la transferencia de recursos direccionada al cumplimiento de metas que consigan logros de los objetivos antes descritos y que fueran dados, de la mano precisamente o a la par, con el proceso de descentralización en el país. Esta necesidad se hizo evidente a través del ranking (Public, 2010), en el que el Perú ocupó el puesto 56 en lo que concerniente a la regulación empresarial y su incidencia en la gestión pública y el gasto per cápita que ello implicaba. En la actualidad el Perú ha escalado en posiciones y se mantiene en un estado de crecimiento y desarrollo (Banco Mundial, 2020) lo que

ha representado una ligera mejora en la modernización del estado; sin embargo con falencias aún, retos que urgen atención y estrategias de puesta en marcha.

Al referir sobre el caso particular de una Municipalidad distrital de Lambayeque se encuentra que, si bien ésta es una entidad edil pequeña, en su clasificación por habitantes del Tipo C es decir una Municipalidad no considerada como ciudad principal con 500 o más viviendas urbanas según el PMM-PI, a pesar de ello, actualmente posee la problemática reiterada de la tardía resolución de tramites documentarios, solicitudes de información; problemática que tiene como causal a la inadecuada optimización del recurso humano de cara a la atención al servicio ciudadano, así como una estructura vertical y engorrosa. Y, por el contrario, priorizando temas de índole personalista y minúscula que no guardan relación con las necesidades urgentes de la población en materia de las gestiones que demandan.

En la Municipalidad, existe la Sub Gerencia de Servicios públicos y medio ambiente, la misma que forma parte del organigrama de esta institución y depende directamente de la Gerencia Municipal. Cuenta con seis unidades o áreas y está de cara a satisfacer las necesidades de los ciudadanos en función de los trámites que estos últimos llegan a solicitar; sin embargo, los procedimientos administrativos de atención a los ciudadanos son lentos, engorrosos y de tardía resolución, así mismo presentan insuficiente recurso humano para darle seguimiento a los trámites que requieren los usuarios; lo que conlleva a buscar respuestas y soluciones de cómo mejorar estos procedimientos y así cumplir con las demandas de la ciudadanía.

En ese sentido es que, dentro de la presente investigación, se formuló el problema principal de investigación ¿De qué manera puede optimizarse la simplificación de los procedimientos administrativos en una Municipalidad distrital de Lambayeque?, mismo que fue respondido al entrar en contexto con los sujetos de estudio, así como los problemas específicos P.E1: ¿Cómo son los procesos administrativos que se vienen desarrollando en una Municipalidad distrital de Lambayeque? P.E2: ¿Qué características tiene la información que se le brinda al ciudadano en la Municipalidad distrital? P.E3: ¿Qué estrategia se debe plantear para optimizar la simplificación administrativa en la Municipalidad distrital? P.E4: ¿Cómo garantizar el sustento de la propuesta de estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa?

La investigación que se pretendió realizar, cala su importancia y centró su mirada en la problemática, que con el devenir de los últimos años se ha agudizado, de las deficiencias en el proceso administrativo en la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente, de tal manera que se propuso indagar al respecto de cuáles y cómo son los elementos que influyen en el lento procedimiento administrativo y de atención; mismos que generan insatisfacción de atención al ciudadano en la Sub Gerencia en mención de la Municipalidad. Se justifica el mencionado estudio dado que fue hecho con finalidad que la observación, el recojo de percepciones ciudadanas; permitan así, determinar la propuesta y validación de una estrategia de gestión pública por resultados, que contribuya en simplificar y optimizar los procedimientos administrativos en el marco de la Ley de la Modernización del Estado.

Del mismo modo se planteó el objetivo general de proponer una estrategia de gestión por resultados para la mejora de la simplificación de los procedimientos administrativos que ayuden a la optimización el funcionamiento de la Municipalidad distrital, así también el estudio de cuatro objetivos específicos los cuales responden en principio a; describir los procedimientos administrativos en una Municipalidad distrital de Lambayeque, luego identificar el nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos a través de un cuestionario de percepción de los usuarios, posteriormente diseñar una estrategia de gestión para la simplificación de los procedimientos administrativos, y finalmente validar una propuesta a través de juicio de experto. Con la firme determinación de contribuir con un mecanismo de estudio propositivo en la mejora de la gestión pública de la señalada comuna edil, pero a su vez de propiciar la satisfacción de los ciudadanos de cara a la atención que se les brinde y que esta sea oportuna y pronta.

II. MARCO TEÓRICO

En lo concerniente a la variable simplificación administrativa, Van Cleynebreugel (2021) manifiesta que la Comisión Europea presentó sus propuestas de leyes sobre servicios digitales y mercados digitales para modernizar el Estado. Si se adoptaban, las propuestas establecerían un marco regulador más estricto que garantice una supervisión coordinada de los servicios de plataforma en línea y los mercados digitales. También mejorarían la aplicación coordinada y directa de la UE en la economía digital, racionalizando la organización y las competencias sancionadoras de los organismos administrativos nacionales. Este artículo sirve de soporte teórico, dado que, en el marco del de desarrollo jurídico analiza y propone que se preste suficiente atención a garantizar la viabilidad de las nuevas obligaciones reglamentarias y a prever mejorar en los organismos administrativos.

De la misma forma, Rieker & Blockmans (2021) señalan que desde que adoptó un "enfoque global" de la gestión de crisis en 2013, la Unión Europea (UE) ha dedicado mucho tiempo y energía a racionalizar su enfoque. Recientemente, un cambio terminológico de "global" a "integrado", lo que indica una ampliación del enfoque más allá del nexo entre desarrollo y seguridad para abarcar el compromiso con el uso sinérgico de todas las herramientas disponibles en todas las etapas del ciclo del conflicto modernizador. Basándose en la teoría institucional de obtención de resultados, este artículo analizó si la UE dispone de las capacidades administrativas necesarias para ser un actor eficaz en este ámbito gubernamental, lo que contribuyó a la investigación de manera procedimental, donde se involucran categorías de gobierno y gestión por resultados.

En la misma línea AlNoaimi & Mazzuchi (2021) en su informe de investigación identificaron y evaluaron las estrategias y procedimientos de gestión de riesgos y valorar la eficacia de las herramientas de gestión de resultados en la empresa de petróleo y gas del Reino de Bahrein. La encuesta se realizó entre dos grupos utilizando métodos cuantitativos y cualitativos. Ciento veinticuatro participantes, entre los que se encontraban ingenieros, superintendentes, responsables de seguridad e incendios, directores de recursos humanos y responsables de salud y seguridad medioambiental, respondieron al cuestionario de la encuesta. Para la entrevista semiestructurada se seleccionaron gerentes de

abastecimiento y marinos, especialistas en operaciones, gerentes interinos de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (HSE), gerentes del departamento de plantas operativas. Los datos recogidos a través de las preguntas de la encuesta se analizaron mediante un análisis estadístico. Los datos recogidos mediante las preguntas de la encuesta se importaron posteriormente a IBM SPSS (Statistical Package for Social Science) versión 23. Esta investigación indicó que alrededor del 56% de los ingenieros y la mayoría de los directivos participantes están de acuerdo y muy de acuerdo en que la empresa de petróleo y gas del Reino de Bahrein. Contribuye a la investigación en su aporte de la aplicación de varias precauciones de seguridad, formación y herramientas de gestión de resultados adecuadas para garantizar la seguridad de los empleados y trabajar para eliminar cualquier riesgo que pueda ser peligroso para la vida y la propiedad, facilitando nociones específicas en el abordaje del problema de investigación.

En tanto Jain (2019) en su estudio encontró que el éxito de la gestión de unas elecciones modernas en un país con más de 500 millones, como la India, de electores es una empresa administrativa compleja y simplificada, que debe ser cuidadosamente planificada y supervisada. El esfuerzo de propuesta y reforma de 1985 se quedó corto en cuanto a la necesidad básica de minimizar el papel del dinero, especialmente el uso de dinero sucio en el proceso electoral simplificado. El comité Tarkunde había recomendado anteriormente que todos los partidos políticos reconocidos estuvieran obligados por ley a llevar una contabilidad completa y precisa, que incluyera sus fuentes y los detalles de los gastos, transparentando así la gestión. Muchos esfuerzos de reforma electoral en la India han coincidido en mejoras sus procedimientos administrativos, simplificarlos y centrar su mirada en obtener grandes resultados de mejora.

Finalmente Dmitriev et al. (2018) en su artículo examinaron los procesos administrativos de prestación de servicios públicos en el registro de los desempleados y la ayuda en el empleo sobre la base de los centros de empleo en la ciudad de Ufa (República de Bashkortostán). El objeto de estudio fue la posibilidad de optimizar estos procesos, incluida la modificación de los actos jurídicos que regulan la prestación de dichos servicios públicos. En el estudio se tuvo la tarea de evaluar el potencial de optimización de los procesos y analizar el papel de los actos jurídicos de modificación en la aplicación de este potencial. Los

resultados del análisis mostraron la presencia de importantes reservas para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos examinados, incluyendo la eliminación de actividades y documentos redundantes que no tienen valor para los consumidores del servicio, pero distraen recursos y tiempo del personal. El artículo facilitó sustento teórico puesto que fundamentó una serie de propuestas sobre la simplificación de los procesos administrativos en los organismos de empleo, en particular la negativa a rellenar una serie de documentos que contienen información redundante; la delegación del derecho de firma de los documentos a los niveles inferiores de la dirección; la eliminación de los pasos redundantes del proceso.

En el contexto latinoamericano, al respecto de la gestión pública y los procedimientos administrativos, Palomino et al. (2021) en la investigación realizada en Ecuador, señalaron el objetivo de la necesidad de los cambios en la educación y en la administración pública mediante la nueva gestión pública; enfocándose en el modelo de una administración de gestión por resultados; con la finalidad principal de brindar calidad del servicio utilizando los recursos de tal manera que se consiga la satisfacción del ciudadano. En tal sentido, los investigadores aportaron a esta investigación teóricamente en tanto aluden a la importancia de la gestión por resultados, de analizar la cadena de resultados que implica eficiencia y eficacia de una gestión donde se tengan en cuenta los insumos, la actividad y los productos; para así obtener mejoras.

Mientras que Medina et al. (2021) en su investigación, realizada en Chile, se plantearon la propuesta de optimizar los procedimientos administrativos cuyo objetivo fue posicionar el enfoque en el cliente, líneas estratégicas y mejora continua. Dicha propuesta fue la resultante del análisis y estudio estadístico mayor a 80 procesos de mejora encontrados en la data consultada, dándose la aplicación de estrategias y herramientas estadísticas, así como criterios que contribuyen a la fundamentación científica, por un periodo de 10 años en 40 empresas de manufactura. En ese sentido se consigue la implementación de procesos que contribuyen a la puesta en marcha de sistemas integrados de gestión en relación a las normas ISO. Vale decir, que el estudio citado contribuyó a esta investigación en tener una visión clara y estratégica de lo que se pretende plantear, así mismo sirvió de insumo para poder seguir una coherencia y alineación en las acciones estratégicas que se plantearon en la propuesta.

Al igual que Saavedra (2021) en un estudio que fue realizado en Colombia, centra su interés en la administración pública de dicho país, basándose en una mirada holística; es así que el objetivo principal de la investigación fue el de analizar la efectividad del principio de la buena administración en el procedimiento administrativo colombiano, para ello se ampara en el método de investigación deductivo partiendo de la generalidad del proceso histórico global, la doctrina del principio de la buena administración pública y la revisión acuciosa de artículos de investigación locales. El resultado de la investigación descriptiva ha sido el de analizar las situaciones presentadas en el caso de la administración pública colombiana y determinar las directrices de los procedimientos de la buena administración pública. Citar este estudio sirvió para comprender que una investigación tiene la necesidad de contar con una visión holística y a partir de ello poder entender el caso específico que se estudia, así mismo precisar que la administración pública es un proceso histórico, normativo y procedimental.

Respecto a la variable de gestión por resultados Klingebiel et al. (2019) en su artículo centraron su mirada en la gestión pública basada en enfoques Basados en Resultados (RBApps), conceptualmente enmarcados en estos dos debates, son diseñados para apoyar resultados y orientados al impacto de desarrollo. Vinculan el logro de resultados a temas monetarios y/o no monetario; recompensa mecanismos de optimización. A través de la disposición marco conceptual, este documento incorpora RBApps entre diferentes niveles de gobierno dentro de la discusión y aplicada en Ruanda como un estudio de caso. El artículo aporta a la investigación de manera teórica que la cooperación al desarrollo debe ser más proactiva en considerar estos enfoques, ya que podrían ser cruciales en términos de sostenibilidad y servir como prometedor punto de entrada para programas apoyados por el desarrollo.

Así mismo Bajwa & Kitchlew (2019) manifestaron que la gestión basada en resultados (GBR) es un enfoque de gestión muy utilizado en agencias internacionales de desarrollo. Durante las dos últimas décadas, ha habido de la rigidez de este enfoque, y tanto los académicos como los profesionales tanto los académicos como los profesionales han reclamado un enfoque alternativo, adaptativo y consciente de la complejidad. Sin embargo, siguen faltando pruebas empíricas que respalden estas críticas. El objetivo de este estudio es contribuir a

este fin mediante una evaluación empírica de la eficacia del enfoque de la gestión basada en los resultados y evaluando la necesidad de un enfoque flexible y adaptable. Dado que no se dispone de una herramienta para medir la aplicación de la GBR de la gestión basada en los resultados, hemos desarrollado y validado una herramienta para medir la aplicación de la gestión basada en los resultados. Posteriormente, mediante la recopilación de datos de 206 empleados de nivel medio y superior de las agencias de desarrollo, se ha comprobado la relación entre la GBR y la capacidad de adaptación de las agencias se ha puesto a prueba. La validez del instrumento se estableció mediante un análisis factorial exploratorio y las hipótesis se comprobaron mediante un análisis de regresión. Los resultados mostraron que la gestión basada en resultados afecta negativamente a la capacidad de adaptación de las agencias de desarrollo y, por tanto, exige de desarrollar un enfoque alternativo, flexible y adaptable.

En el ámbito nacional, López y Ghersinich (2021) propusieron el análisis de procesos de las iniciativas destinadas a mejorar la calidad de las regulaciones administrativas en el Perú en los últimos 30 años. El primer cambio, de sustancial relevancia, en el país se manifiesta en el 1992 creándose el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) cuyo objetivo fue el de declarar nulas dichas regulaciones municipales que ocasionaran trámites innecesarios. El aporte a la investigación se da de manera teórico-práctico, lo que significa que, si se replican estas iniciativas, continuaremos en el sendero de la simplificación administrativa, el acortamiento de los procesos y la optimización de recursos financieros.

De acuerdo a Valdivieso (2021) realizó su investigación en la provincia de San Martín, con el propósito de establecer la relación ente la fiscalización de campo y la gestión por resultados en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. Cuyo tipo de investigación fue de básico y diseño descriptivo correlacional. Contando con una muestra de 40 sujetos. Se empleó la técnica de la encuesta, cuestionarios estructurados y estandarizados para el recojo de la data. Obteniendo como resultado de la investigación que el 80% de los sujetos manifestó que la fiscalización en campo era regular, mientras que un 50% asumió que la gestión por resultados era regular. Se concluyó así la existencia de una correlación positiva baja con Rho de Spearman equivalente a 0.316 y propiciándose

una relación significativa. En cuanto a la utilidad de esta cita para la presente investigación se señala que, contribuyó en establecer los elementos que relación a mis variables de estudio de tal manera que se pudo encontrar una significancia válida para mi propuesta.

Así mismo, Salazar (2020) realiza una investigación en la Municipalidad de Lince, cuyo objetivo estuvo dado en determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa, con el interés en la aplicación de la gestión por procesos como metodología novedosa para las instituciones públicas que, no obstante; ya había dado positivos resultados al sector privado, con la finalidad de enfocarse en la satisfacción del cliente, mientras que para el sector público el enfoque sería hacia el ciudadano. Esta investigación fue de tipo básica, contando con un diseño No experimental y corte transversal correlacional. Ayudándose en la aplicación de un cuestionario siendo la muestra de 70 sujetos, comprendida en 35 funcionarios de la municipalidad y 35 ciudadanos que usuarios de la Municipalidad de Lince que realizaban algún trámite. Obteniendo un valor de significancia equivalente al 0,000 y un coeficiente Rho de 0,575. Se concluyó la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la mencionada municipalidad. Esta investigación ayudó a entender que la gestión estratégica de los procedimientos administrativos va de la mano con el empleo de nuevas metodologías de la modernización en la gestión pública.

En la región Lambayeque la problemática de la gestión por resultados y la simplificación administrativa ha tenido una mirada de importancia, así Salazar (2021) mediante un estudio realizado en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, cuyo objeto fue el de proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para la mejora de la atención al ciudadano en Tramifácil de la misma municipalidad. Se empleó la metodología de tipo descriptiva y un diseño no experimental, contando con una muestra de 38 ciudadanos que son usuarios en la realización de trámites y 36 funcionarios, la técnica empleada fue la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario. Obteniendo resultados que evidenciaron deficiencias en el nivel de atención al ciudadano. Concluyendo que dichas deficiencias son producto de una inadecuada utilización de las tecnologías, así como la carencia de capacitación al personal que genera malestar en el

momento de solucionar un problema suscitado y enlentece el proceso del trámite administrativo. Como podemos reflexionar, fue citado el presente antecedente para tener la comprensión de cómo es que los ciudadanos perciben el procedimiento de trámite administrativo, así como el personal que brinda el servicio, otorgándose el criterio para establecer mejores acciones de propuesta en materia de solucionar el problema a investigar.

En la misma dirección, Valverde (2021) señaló la finalidad de determinar los mecanismos de participación ciudadana y procesos administrativos en el Gobierno Regional de Lambayeque; estableciendo una relación de asociación y tipo de investigación descriptiva. Donde la población estuvo conformada por 235 representantes de la ciudadanía mediante un muestreo de tipo No probabilístico. adística de Correlación de Spearman con un margen de error de 00.5; evidenciándose en la conclusión el grado de correlación entre la participación ciudadana y los procesos administrativos, lo que alimenta a la investigación para tener en cuenta la incidencia de los usuarios en la gestión administrativa.

Posteriormente, Díaz (2017) se planteó el estudio en la Municipalidad Distrital de Tumbán, cuyo propósito fue el de determinar la relación entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción de administrado para el trámite de licencia de edificación en dicha comuna edil. Haciendo uso de una metodología de tipo correlacional y diseño no experimental. La conclusión que la aplicación del cuestionario dio como resultado un índice de calidad negativo de 1.46, en tanto evidenció un nivel de insatisfacción de los sujetos. Esta investigación contribuyó a sincerar los instrumentos de recojo de información para obtener resultados confiables de aporten una visión real del problema y la solución certera.

Para explicar y entender científicamente el problema a investigar, se hizo uso de la Episteme del Pensamiento Complejo (Rodríguez, 2021), misma que basa sus principios en explorar, definir los problemas pese a tener primacía en la irracionalidad, en el desorden y la incertidumbre. Así mismo, centra su objetivo en indagar el conocimiento del conocimiento, observarlo como un todo y sus partes así como las partes y el todo; vale decir que en una investigación científica deberá tomarse en cuenta tanto el abordaje empírico como el científico, obteniendo como resultado de ello aproximaciones del mundo en el que vivimos, visiones traducidas

en representaciones de la realidad que, luego, serán construcción de nociones, posiciones, ideas y posteriormente teorías comprobadas.

Este conocimiento epistemológico complejo traerá consigo el propósito de estudiar la producción de los procesos enmarcados en los recursos organizacionales, materializando una visión del todo y sus partes y viceversa según Morín (2017); es decir; entender que una realidad no es simple ni aislada, sino que debe ser comprendida de manera holística e integral. En este sentido es que sustenté mi investigación con base en la epistemología compleja con la finalidad de comprender globalmente los procesos que en esta realidad confluyen para luego proponer una alternativa de solución que contribuya a simplificar los procedimientos administrativos en la comuna edil de Motupe, en lo específico en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente.

La simplificación administrativa (Pardo, 2021), para la comprensión de esta variable y según la Teoría de la Simplificación administrativa de acuerdo a Schragger (2021) ésta actúa básicamente sobre los procedimientos administrativos, entendiendo por tales los procesos o solicitudes de trámites y acciones mediante los órganos administrativos que adoptan decisiones sobre las demandas formuladas por los ciudadanos o al respecto de los servicios requeridos. Así, en este sentido, los términos de simplificación de procedimientos y simplificación administrativa, se emplean indistintamente en la praxis con valoraciones equitativas. En las dimensiones que se señalan como parte de esta categoría están la teórica que conceptualiza a la simplificación administrativa vista desde lo cognitivo y estratégico, la aplicativa que sirve soporte operacional en los procedimientos administrativos y la de participación ciudadana que guarda relación con la percepción y satisfacción con la atención que se le brinda un servicio.

Respecto a la simplificación administrativa en el país, ésta se encuentra sustentada en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658, señala y declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado, moderno y al servicio del ciudadano. Según esta normativa, un Estado moderno (Takahiro, 2021) es descentralizado y desconcentrado, con instituciones públicas al servicio de la ciudadanía, con canales de participación

ciudadana consolidados, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrado. Sin embargo, en la praxis dicha ley no deja de ser sino una utopía, que se anhela sea un escenario alcanzable algún día.

Esto quiere decir que, como tal, hay pasos y procedimientos a seguir en el proceso de implementación de la Modernización de la gestión pública en el Perú (Flores & Núñez, 2021), es en otras palabras un reto constante a nivel Estado, instituciones, servicios, es decir a nivel de sector público. No obstante, esto no solo depende de voluntades de gobierno, ni solo de nivel estructural o superestructural, sino que el proceso de Modernización de la gestión pública, es un proceso holístico y transversal, que requiere de planificadores, gestores, de la creación de adecuadas y reales políticas públicas (que estén cercanas a las necesidades poblacionales).

En lo concerniente a la modernización de la gestión pública, a nivel de las municipalidades, en el Perú, se encontró que el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018) es el que establece las directrices operativas para mejorar la gestión municipal en el país, en dicho sentido nos remontamos al Programa de Modernización Municipal – PMM entre los años 2010-2011 mismo que fue creado a través de la Ley de Presupuesto del Sector Público (Ley N° 29465) en concordancia con el año fiscal 2010, suscitándose precisamente en un momento en el que se necesitaba mejorar la simplificación administrativa y el clima de los negocios. Esta necesidad se hizo evidente a través del ranking (Public, 2010), en el que el Perú ocupó el puesto 56 en lo que concerniente a la regulación empresarial y su incidencia en la gestión pública y el gasto per cápita que ello implicaba. En la actualidad el Perú ha escalado en posiciones y se mantiene en un estado de crecimiento y desarrollo (Banco Mundial, 2020) lo que ha representado una ligera mejora en la modernización del estado; sin embargo con falencias aún, retos que urgen atención y estrategias de puesta en marcha.

Saldaña (2020) en cuanto a la reforma administrativa o modernización del Estado, la señala como un proceso tanto político como técnico que influye en la simplificación de procesos, sistemas administrativos y funcionales mediante el cambio en las actitudes y aptitudes de gestión, así como el fortalecimiento de relaciones y estructuras administrativas; ello con la finalidad de potenciar los roles

en los diversos niveles del gobierno evidenciando la capacidad protagónica del Estado en sus planes y programas de desarrollo.

La gestión del por resultados puede definirse como un proceso sistemático para mejorar el rendimiento de la organización mediante el desarrollo del rendimiento de individuos y equipos. Es un medio para obtener mejores resultados de la organización, los equipos y los individuos mediante la comprensión y la gestión del rendimiento dentro de un marco acordado de objetivos planificados, normas y requisitos de competencia en ferefencia a Armstrong (2021). Existen procesos para establecer un entendimiento compartido de lo que hay que conseguir, y para gestionar y desarrollar a las personas de forma que aumente la probabilidad.

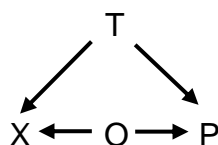
Para Nkwanyana (2021) el establecimiento de la gestión de la cadena de suministro en toda la administración pública prometía mejores resultados gracias a la mejora de los procesos y la gobernanza. Este estudio reveló que no se ha tenido un cuidado razonable para crear un entorno favorable, a través del capital humano, para lograr mejores resultados de SCM en el sector público, y cuando el capital humano no se establece en consecuencia, es probable que el rendimiento de SCM se vea afectado negativamente.

En tanto Negrín (2021) conceptualiza a la gestión por resultados como la forma de gestionar una organización sustentándose en los procesos orientados a generar valores, resultados que asu vez brinden satisfacción al cliente. Enmarcando la Gestión por Resultados en las dimensiones Política puesto que debe existir una directriz de voluntad y gestión del cambio, Económica que favorezca con los recursos financieros a la mejora y se trabaje por resultados y Social; que es la medición real en materia de lo que se logre en la propuesta de modernización de la gestión pública. Mientras que para (Alfaro, 2009 citado en Quispe Orihuela et al. 2021) la gestión por resultados es una forma de administrar o conducir una organización centrándose en el valor agregado tanto para las partes interesadas como para el cliente. Esta visión generó un aporte consistente a la investigación puesto que si no se tiene en cuenta la visión de la situación real de la organicidad en la MDM y si no se concreta una mejora, difícilmente podrá haber satisfacción ciudadana al respecto de la simplificación administrativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica dado que, tiene como objeto conseguir información para explicar los fenómenos de una realidad, sin embargo; no manifiesta adentrarse en sus posibles aplicaciones prácticas, en cuanto al diseño de investigación está situado en un diseño no experimental, descriptivo-propositivo con un enfoque mixto o triangular, donde confluyen tanto el paradigma cualitativo, así como el cuantitativo (Hernández y Mendoza, 2018). Es así que metodológicamente esta investigación tiene tres fases. En la primera fase se asumió el enfoque cuantitativo puesto que se utilizó un cuestionario de tipo Likert. En una segunda fase se empleó el enfoque cualitativo dado que se utilizó la entrevista semi estructurada de modo híbrido a 8 funcionarios de la MDM, mientras que en la tercera fase se triangula ambos enfoques como sustento de la propuesta planteada. De tal manera que exista un horizonte de coherencia metodológica que permita abordar el problema de el lento procedimiento administrativo de cara en atención al ciudadano en una Municipalidad distrital de Lambayeque, y posteriormente, mediante la recolección de información y la obtención de medición real de la problemática, poder plantear una propuesta como alternativa de solución. El esquema que representa el diseño de investigación presente, es el siguiente:



Dónde:

X: Realidad de la simplificación administrativa

O: Cuestionario-Observación

T: Modelo teórico

P: Propuesta de Gestión por Resultados

3.2. Operacionalización de variables

En Negrín (2021) la gestión por resultados se conceptualiza como la forma de gestionar una organización sustentándose en los procesos orientados a generar valores, resultados que asu vez brinden satisfacción al cliente. Enmarcando la Gestión por Resultados en las dimensiones Política puesto que debe existir una directriz de voluntad y gestión del cambio, Económica que favorezca con los recursos financieros a la mejora y se trabaje por resultados y Social; que es la medición real en materia de lo que se logre en la propuesta de modernización de la gestión pública.

La simplificación administrativa según Pardo (2021), para la comprensión de esta variable y según la Teoría de la Simplificación Administrativa ésta actúa básicamente sobre los procedimientos administrativos, entendiendo por tales los procesos o solicitudes de trámites y acciones mediante los órganos administrativos que adoptan decisiones sobre las demandas formuladas por los ciudadanos o al respecto de los servicios requeridos. De acuerdo a Schragger (2021) los términos de simplificación de procedimientos y simplificación administrativa, se emplean indistintamente en la praxis con valoraciones equiparadas. En las dimensiones que señala como parte de esta categoría están la teórica que conceptualiza a la simplificación administrativa vista desde lo cognitivo y estratégico, la aplicativa que sirve soporte operacional en los procedimientos administrativos y la de participación ciudadana que guarda relación con la percepción y satisfacción con la atención que se le brinda.

En concordancia, precisamente, serán tomadas en cuentas las dimensiones económicas, políticas y sociales dentro de la variable de gestión por resultados en el marco de la administración pública, a fin de poder conceptualizar la realidad de problema de investigación y diseñar los indicadores e items que permitan recoger la información certera y confiable. En tal sentido y para cumplir con la estructura dada, se empleó el uso de las variables V.D. Simplificación Administrativa y V.P. Gestión por resultados, en las tres fases de desarrollo investigativo que se ha mencionado en el apartado de la Metodología de la presente investigación.

3.3. Población, muestra y muestreo

En lo que respecta a la Población es el conjunto de objetos o sujetos que se desean conocer y estudiar en la investigación (Pineda et al.,1994 como se citó en Torres, 2020). Para el presente caso la población estuvo constituida por Funcionarios de la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente. Los ciudadanos de este distrito (un promedio de 60 ciudadanos que demandan atención diaria). La muestra señala Twisk (2021) es el sub grupo o sub conjunto que conformará el elemento de estudio, universo muestral en los funcionarios de la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente, es decir los 8 funcionarios de dicha sub gerencia, y los ciudadanos en base a las estadísticas de atención diaria, no deben reducirse al 25% esto implicaría tomar una muestra 60 usuarios del servicio, entre los criterios de exclusión que se han considerado son el grado de instrucción y la condición etária 60 años máximo. Utilizando el tipo de Muestreo No probabilístico – Intencional; mismo que contiene elementos escogidos por el investigador en base a criterios y juicios preestablecidos (Hernández y Mendoza, 2018), esto con la finalidad de escoger criteriosamente los sujetos de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al ser una investigación con enfoque mixto se emplearon las técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, en razón de tener consistencia en el estudio y la recopilación de información. En tal sentido se hizo uso de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario de percepción al respecto de la simplificación administrativa, aplicado a los sujetos de estudio que para el caso son los usuarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital; mientras que la técnica cualitativa que se utilizó fue la entrevista cuyo instrumento ha sido la guía de entrevista semi estructurada aplicada a los funcionarios de la Sub Gerencia antes mencionada.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de información se realizó un cuestionario, cuya medición se hizo en concordancia a la escala de Likert donde 0=Malo, 1=Regular y 2=Bueno, aplicado a la muestra de la investigación para evaluar la simplificación administrativa vista desde la percepción de los usuarios de la Municipalidad del

Distrito en lo específico de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente, obteniendo información valiosa en tanto se analizaron las categorías como la propuesta ciudadana, los procedimientos administrativos, las acciones a tomar en cuenta; en función de esclarecer el panorama y comprender con mayor especificidad la variable dependiente de estudio. Dicho contó con un. valor de fiabilidad de 0.96. En tanto se aplicó una entrevista a los 8 funcionarios de la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente recopilando así modos de pensar, sentir y actuar.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis que se empleó fue el No paramétrico, en tal sentido se utilizó la prueba estadística descriptiva, en materia del análisis de la información recolectada fue sistematizada mediante el uso del software SPSS 28, cuya finalidad fue obtener data y gráfica que pudo ser interpretada de manera estadística para luego darle una intención propositiva y de mejora ante la situación encontrada en la problemática que se estudia. Así mismo; en lo que respecta a la guía de entrevista, se procedió a realizar un analisis de contexto, categorización de respuestas e interpretación de la información mediante la Teoría fundamentada (Torres et al. 2021).

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos en la investigación (Solback et al. 2021) son elementos de soporte y generación de confianza al respecto de los datos que en ella se verterán. En este apartado se tuvo en consideración el uso de permisos por parte de la institución para poder obtener la información de manera coherente y transparente, confiable y veraz, así como la autorización para publicar la identidad de la institución, documentos que serán anexados posteriormente en la investigación puesto que contribuirá en transparentar la investigación mediante el recojo de información verdadera.

Al ser investigación cuyo enfoque es mixto se consideran los criterios de calidad de la investigación tanto la confiabilidad de consistencia interna que permita determinar el nivel de relación de las variables, así como el grado de homogeneidad del instrumento de recojo de información, así también se tomará en cuenta la

consistencia, la conformabilidad y la triangulación como elementos de validación cualitativos. La ética en una investigación es fundamentalmente importante para delimitar la autonomía y la justicia de los datos en el estudio realizado, mencionado en Santi (2018), donde al mismo tiempo se plantea no desperdiciar la investigación en temas banales, sino que se procure realizar un abordaje despasionado, subjetivando al objeto de estudio en una mirada social de investigación.

IV.RESULTADOS

4.1. Descripción de los procedimientos administrativos.

En función de las técnicas e instrumentos de recojo de información empleados para esta investigación tales como un cuestionario de percepción de la simplificación administrativa a los ciudadanos, una entrevista a los funcionarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente así como la observación de los procedimientos mismos; es necesario señalar que, los procedimientos administrativos, en la mencionada Sub Gerencia de la Municipalidad del Distrito de Motupe, carecen de un adecuado flujo documentario establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Plan Operativo Anual (POA) o Plan Estratégico Institucional (PEI), donde se le suma la ausencia de un personal capacitado que realice el seguimiento a cada solicitud o requerimiento ingresado por los ciudadanos usuarios, inadecuada socialización de los requisitos para licencias, permisos, etc., necesidad de recursos económicos para la Sub Gerencia. Así mismo las unidades de dicha Sub Gerencia son seis: Unidad de mercado y camal municipal, Unidad de licencias y comercialización, Unidad de transporte, tránsito y seguridad vial, Unidad de seguridad ciudadana, Unidad de limpieza pública y áreas verdes, Unidad de salud pública y medio ambiente, cuentan con un jefe para cada unidad; y se encuentran geográficamente dispersas, vale decir que no están en un mismo edificio o en una misma dirección lo que genera al mismo tiempo la necesidad de dotación logística para tramitar licencias, permisos, solicitudes entre otros servicios que en ella se brindan. Los procedimientos administrativos a nivel de solicitudes que realizan los ciudadanos no son de rápida respuesta o atención, desde que ingresan por el despacho de mesa de partes de la Municipalidad hasta que llegan a la oficina de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio ambiente pueden pasar 5 a 15 días, posterior a ello deben ser derivadas a la Unidad de la Sub Gerencia que corresponda (no habiendo un personal encargado de dicha gestión) pasan más de 6 días hasta que finalmente llegue a destino, y la respuesta desde las unidades a la solicitud del usuario tarda 5 días más, se comprende así que el trámite es engorroso y que el ciudadano debe estar en constante seguimiento a su solicitud o requerimiento, también se manifiesta la poca capacidad de gestión, iniciativa y estrategia de mejora continua.

4.2. Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos.

Tabla 1

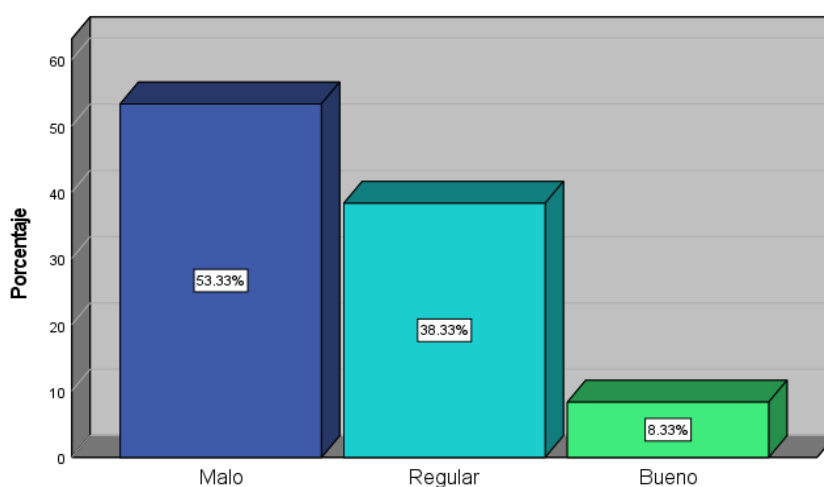
Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos

| Categorías | F | % |
|------------|----|-------|
| Malo | 32 | 53.3% |
| Regular | 23 | 38.3% |
| Bueno | 5 | 8.3% |
| Total | 60 | 100.0 |

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de percepción de la simplificación administrativa a los usuarios de la Municipalidad.

Figura 1

Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos



De la Tabla y figura 1, podemos señalar que el Nivel de percepción de los procedimientos administrativos según los encuestados es malo y abarca un 53.33%, mientras que un 38,33% señala que dichos procedimientos son de nivel regular y solo un escaso 8.33% indica su percepción de buen nivel. De la percepción del total de los 60 usuarios, de la Municipalidad distrital, encuestados se infiere que es necesaria la mejora en cuanto a la atención ciudadana en lo que respecta a los procedimientos administrativos.

Tabla 2

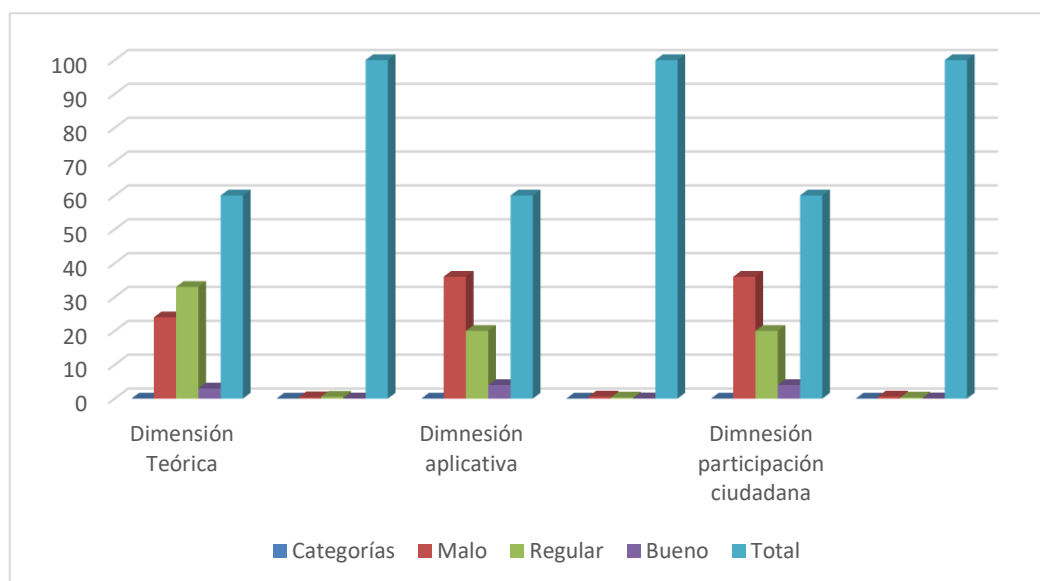
Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos por dimensiones

| Categorías | Dimensión Teórica | | Dimensión aplicativa | | Dimensión participación ciudadana | |
|------------|-------------------|-------|----------------------|-------|-----------------------------------|-------|
| | f | % | F | % | f | % |
| Malo | 24 | 40.0% | 36 | 60.0% | 36 | 60.0% |
| Regular | 33 | 55.0% | 20 | 33.3% | 20 | 33.3% |
| Bueno | 3 | 5.0% | 4 | 6.7% | 4 | 6.7% |
| Total | 60 | 100.0 | 60 | 100.0 | 60 | 100.0 |

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de un cuestionario a los usuarios de la Municipalidad.

Figura 2

Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos por dimensiones



De la Tabla y Figura 2, la simplificación administrativa, vista desde las dimensiones que la componen en la investigación, data que un 40,0% percibe el nivel malo en la dimensión teórica; en tanto 60,0% la cataloga de nivel malo en la dimensión aplica, mientras que el 60,0% del total de los encuetados considera de nivel malo en la dimensión de participación ciudadana. Se colige que es propicia la

propuesta que gestione mejores resultados e involucre las dimensiones que convergen dentro de la simplificación administrativa.

4.3. Diseño de la propuesta

Es preciso describir la manera en cómo se diseñó la propuesta de simplificación de los procedimientos administrativos en una Municipalidad distrital, en tal sentido se consideró una primigenia fase de evaluación diagnóstica del problema investigado donde han convergido los datos recogidos (tanto de los usuarios de la Su Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente como de los funcionarios de la misma), observados y, posteriormente analizados como elementos fehacientes para diseñar la propuesta de solución a la problemática encontrada. Ello ha conllevado a comprender la manera en cómo se manifiestan los procesos administrativos desde el punto de vista teórico y práctico. Se hizo uso de la estrategia de la revisión de principios cognitivos al respecto de la elaboración de una estrategia de gestión, conceptos actualizados de la modernización de la gestión pública, diseño de flujogramas, entre otras informaciones que han requerido especial atención. Para finalmente concretar el diseño de la estrategia de simplificación administrativa en la Sub Gerencia de Servicios públicos y medio ambiente misma que será presentada tanto en un diagrama de propuesta, así como un nuevo flujograma de trámite documentario.

4.4. Validación de la propuesta

Se empleó una ficha de validación facilitada por la Universidad César Vallejo para que mediante un juicio de experto (dado a varios especialistas en gestión pública debidamente certificados) que se sometió a la propuesta, se obtuvo la validación de la misma con una calificación de Muy Adecuada por parte de dos expertos y Bastante Adecuada por dos expertos más, teniendo en cuenta su idoneidad, sus componentes, originalidad y puesta en marcha en aras de la mejora continua. Se concluyó la pertinencia de la investigación, así como la coherencia de la misma en virtud de su posible escenario de aplicación para que la misma tenga resultados de simplificación administrativa y se consiga de esa manera la satisfacción ciudadana de cara a la atención y acortamiento de sus procedimientos administrativos.

Tabla 3

Validación de la propuesta por juicio de expertos

| | <i>Muy adecuada</i> | <i>Bastante adecuada</i> |
|--------------------|---------------------|--------------------------|
| Dra. Flor Heredia | | X |
| Dr. Miguel Vásquez | | X |
| Dr. José Pérez | X | |
| Mg. Alberto Díaz | X | |

Nota: Datos obtenidos de la validación de la propuesta

En la presente tabla podemos observar las valoraciones de los expertos al respecto de la propuesta de elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

En las últimas décadas han variado los enfoques de la gestión pública, en un afán sincero de modernizarla y hacerla cercana y útil para la ciudadanía, en el Perú se han hecho esfuerzos adecuarse a la Nueva Gestión Pública.

En relación al primer objetivo específico de la presente investigación: Describir los procedimientos administrativos en una Municipalidad distrital de Lambayeque y de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación; se encontró la evidencia del lento y engorroso procedimiento administrativo en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio ambiente en la Municipalidad, carentes de un adecuado flujo documentario y la ausencia de seguimiento a los trámites administrativos que ingresan a la mencionada Sub Gerencia, en la misma línea se pudo notar debilidades entorno a la planificación para la simplificación administrativa, al respecto de un adecuado documento procedimental y mucho menos la directriz normada mediante una ordenanza municipal . Así mismo en lo concerniente al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos a través de un cuestionario de percepción de los usuarios se encontró que: la población usuaria precisamente percibe y manifiesta que los procedimientos administrativos en una Municipalidad distrital de Lambayeque son de un nivel malo, propiciándose insatisfacción en los usuarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente dado que no hay plazos establecidos para atender los trámites de la población usuaria, los ciudadanos manifiestan insatisfacción en función de ser ellos los que tengan que realizar el seguimiento persistente de los trámites que solicitan puesto que de otro modo el tiempo de atención sería más largo incluso, lo mencionado anteriormente sustenta la discusión del objetivo específico número dos.

Posteriormente el objetivo específico tres: Diseñar una estrategia de gestión para la simplificación de los procedimientos administrativos, donde mediante el uso de la metodología cuantitativa (con ayuda de la aplicación de un cuestionario de tipo Likert) en una primera fase de la investigación y una segunda fase con el empleo de la metodología cualitativa (a través de una entrevista semi estructura dirigida a los 8 funcionarios de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente), para desembocar, por consiguiente; en la triangulación metodológica

que brinda la resultante propositiva de una Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa en una Municipalidad distrital de Lambayeque conteniendo elementos que han sido rescatados de las necesidades los usuarios y de las teorías de la gestión por resultados.

Finalmente, el objetivo específico cuatro: Validar una propuesta a través de juicio de experto, en contraste con las apreciaciones y ajustes sugeridos por los expertos se procede a obtener la propuesta Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa validada en su expresión de adecuada, auténtica y coherente con la gestión pública actual.

VI. CONCLUSIONES

1. Se constató y propició la descripción de los procedimientos administrativos actualmente en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Municipalidad distrital evidenciándolos como engorrosos y lentos, sin una directriz que permita atender adecuadamente el trámite documentario que solicitan los usuarios, así mismo la ausencia de una ordenanza municipal que establezca la simplificación administrativa y la debilidad entorno a un Plan Operativo Anual y un Plan Estratégico Institucional idóneamente planificados y actualizados.
2. De la investigación se desprende el nivel de insatisfacción ciudadana respecto a la atención que brinda la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente a los trámites que demandan los usuarios, vale decir que; la consideran como un mal servicio (53.3%) a los procedimientos administrativos en la actualidad.
3. Es necesaria, ante el análisis de la problemática, la gesta una propuesta de gestión por resultados que tome en consideración la percepción y sentir ciudadano; como estrategia para simplificar los procedimientos administrativos, es decir que se socialicen los requisitos a presentar, se realice una adecuada canalización de los procedimientos, se haga seguimiento y se acorte el tiempo de atención a las demandas ciudadanas.
4. La validación de la propuesta a través de un juicio de expertos, ayuda al sinceramiento de la estrategia, la idoneidad y coherencia de la misma, y su escenario óptimo de una etapa de implementación si así lo considerara la entidad a la que se propone la Acción estratégica de simplificación administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

Toda investigación que se propone estudiar y entender una problemática de estudio, mide las posiciones de los sujetos de estudio contextualizando su situación, describiéndola, entendiéndola y analizándola propositivamente, en lo que respecta a la presente investigación se plantean las siguientes recomendaciones.

1. Es pertinente considerar que la Municipalidad para poder concebir una propuesta de gestión por resultados, es necesario el análisis diagnóstico de los elementos y las características que la componen tanto en teoría como en el contexto que se pretende implementar.
2. Asimismo, es recomendable que la Municipalidad, considere mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos puesto que la percepción que existe de los usuarios actualmente demanda la urgente necesidad de simplificar administrativamente la gestión.
3. De manera consiguiente se sugiere a las autoridades de la Municipalidad distrital, evaluar la propuesta de Acción estratégica para lograr simplificación administrativa, toda vez que esta puede servir de utilidad en materia de modernizar la gestión y satisfacer adecuadamente las demandas de los usuarios.
4. Finalmente, si se opta por la implementación de la propuesta que contiene la presente investigación, se recomienda a la autoridad municipal distrital tener en cuenta los principios de liderazgo, mejora continua, capacitación y actualización, así como la generación de alianzas estratégicas que posteriormente digitalicen la propuesta y mejoren los procedimientos administrativos en la comuna edil.

VIII. PROPUESTA

Nombre de la propuesta: Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa.

Institución a la que se realiza la propuesta: Municipalidad Distrital

Fundamentos:

Mediante la construcción de la teoría fundamentada de acuerdo a Contreras(2019), en base a los datos reconocidos y analizados que brinda alcances sobre la insatisfacción de los usuarios al respecto de la tención sus trámites administrativos es que; se elaboró una estrategia de gestión por resultados que simplificará administrativamente a la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente en la Municipalidad, empleando la mejora en el organigrama de la sub gerencia previa resolutive municipal que ordene dicha modificación, así mismo la necesidad de capacitación al capital humano, la dotación logística y financiera. Sustento teórico:

Morveli (2021) la gestión que debe desarrollarse en el sector público en aras de la modernización del estado, es una que incida en la gestión de calidad, la gestión estratégica y la gestión administrativa. Considerando a la gestión por procesos, la gestión por resultados; es que se debe inducir a la tendencia de una gestión pública de calidad, no solo ahora sino teniendo en cuenta la experiencias de las dos últimas décadas.

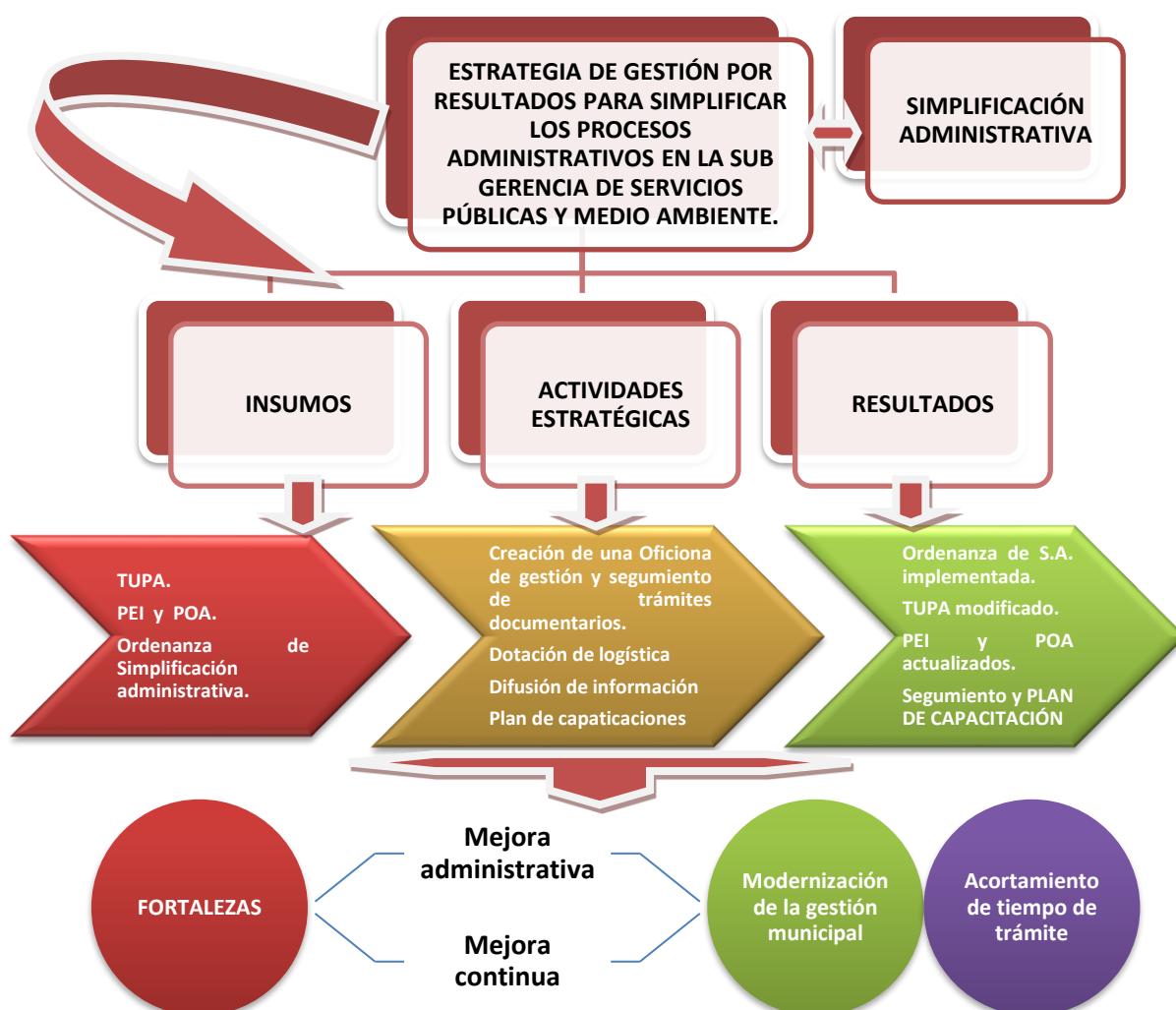
Guy (2018) la gestión pública requiere el dominio de las habilidades políticas y administrativas, también requiere equilibrar la responsabilidad y la acción con la sensibilidad política y los valores del servicio público. La gestión pública no puede entenderse adecuadamente sin situarse en su contexto político, económico y constitucional. Todo lo que hace el gobierno debe pasar primero por un tamiz que mezcla las conexiones entre los niveles y las ramas del gobierno, la política partidista con la misión sustantiva, la eficiencia económica con las libertades constitucionales, y un acuerdo tácito entre las empresas y el gobierno y las empresas sin fines de lucro sobre los límites que los rodean. El modelo de interés público de la gestión pública requiere una conexión entre las preocupaciones

profesionales y las necesidades sociales, evitando al mismo tiempo los conflictos partidistas. La gestión pública es compleja y requiere una apreciación sofisticada de las interconexiones que existen entre todos los segmentos de la sociedad.

Principio de la mejora continua según Martos (2021) se fundamenta en la solución de problemas al interior de las organizaciones, teniendo en cuenta el planeamiento a partir de los errores para generar comportamientos proactivos.

Figura 3

Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa.



REFERENCIAS

- Alarcón, A., Munera, L., & Montes, A. (2017). La teoría fundamentada en el marco de la investigación educativa. *PEDAGOGÍA Y SOCIOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2017v12n1.1475>
- Alberto, D. G. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Tumán - 2017*. Tuman: Repositorio UCV.
- AlNoaimi, F. &. (2021). Application of risk management in an oil and gas company for projects. *International Journal of Government and Business Ethics*, 4(3), 1-30. doi:<https://doi.org/10.51325 / ijbeg.v4i3.77>.
- Armstrong, M. (2021). *Performance management. Key Strategies And Practical Guidelines*. London: Kogan Page. Recuperado el 14 de noviembre de 2021, de <http://103.38.12.142:8081/jspui/bitstream/123456789/437/1/performance%20management%201.pdf>
- Arnaldo Vergara Romero, F. M. (Enero- Marzo de 2021). Capital humano: Actor central para la sostenibilidad organizacional. *Revista venezolana de Gerencia*, 12. Recuperado el 19 de Noviembre de 2021, de https://www.researchgate.net/profile/Fidel-Marquez-Sanchez/publication/348849166_Capital_humano_Actor_central_para_la_sostenibilidad_organizacional/links/60131d7ea6fdcc071b9d03d3/Capital-humano-Actor-central-para-la-sostenibilidad-organizacional.pdf
- Banco Mundial. (2020). *Doing Business en el Perú 2020*. <https://espanol.doingbusiness.org/es/reports/subnational-reports/peru>
- Bertelli, A., Hassan, M., Honig, D., Rogger, D., & Williams, M. (Agosto de 2020). An agenda for the study of Public Administration in Developing Countries. *Governance*, 33. doi:<https://doi.org/10.1111/gove.12520>

- Boisier, S. (2002). *Sociedad del conocimiento, conocimiento social y gestión territorial*.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: "Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación"*. Lima: San Marcos.
- Contreras, M., Páramo, D., & Rojano, Y. (2019). La teoría fundamentada como metodología de construcción teórica. *Pensamiento & Gestión*. <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=16576276&AN=142329331&h=4XRLCw3O11QN qoqV1wL7yQU%2faapXgoeuS3WldT4RVTIkZuF1g9b23h6biLAnkYxVJXohl STBmzD6luTEAewd%2fg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&result Loca>
- Delclós, J. (2021). *Ética en la investigación científica*. <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02-1.pdf>
- Dmitriev, M., Zolotareva, A., & Krapil, V. (2018). Administrative processes optimization directions. On the example of the employment service. En *Public Administration Issues* (págs. 7-28). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85047892447&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=9d8e11d3f3785f4fb909ef983134a6ae&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubjabbr%2c%22SOCI%22%2ct&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28administrative+streamlining%>
- Flores Vasquez, S., & Núñez Lira, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Gomez, S. A. (2009). Gestion por procesos, bussines proces managment. www.slideshare.net/.../gestionporprocesos.

- Guy, Mary;. (2018). Public Management. En *Defining Public Administration* (págs. 161-168).
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429501074-19/public-management-mary-guy>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. y. (2014). Cómo se originan las investigaciones. En *Metodología de la Investigación* (6ta edición ed., págs. 24-29). Mexico: McGraw-Hill.
- Jain, R. B. (2019). The reform efforts in India. En *Comparative Political Finance among the Democracies* (págs. 159-171). New York. doi:<https://doi.org/10.4324/9780429046674>
- Kitchlew, S. U. (2019). Evaluating Result Based Management and the Need for Complexity Aware Management Approach for International Development Agencies. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 13(3), 620-634.
- Kumar, S., Pandey, N., & Haldar, A. (2020). Twenty years of Public Management Review (PMR): a bibliometric overview. *Public Management Review*, 22(12). doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1721122>
- Kurzahls, K. (2021). Literature Review—Theoretical and Conceptual Foundations. *Resource Recombination in Firms from a Dynamic Capability Perspective*. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-658-35666-8_2
- López Azumendi, S. &. (15 de 09 de 2021). *Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú*. Scioteca: Retrieved from: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1644>
- Medina Giopp, A. (2015). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Santo Domingo, R.D: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.

- Medina León, A. N.-N. (15 de septiembre de 2021). Procedure for process management: methods and support tools. Chile. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Marco Conceptual del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal*. Dirección de Calidad del Gasto Público. Lima: MEF. doi:https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/pi/marco_conceptual_PI.pdf
- Morín, E. (2017). La Epistemología de la Complejidad. *Gaceta Antropologica*, 43-77.
- Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(3). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Muñoz, W. (2011). *La Simplificación Administrativa en el marco del Proceso de Modernización del Estado*. Lima, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Nkwanyana, N. (2021). Suitability of human capital for better results of supply chain management: Lessons from national government department. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 9(1), 11. <https://apsdpr.org/index.php/apsdpr/article/view/516>
- Palomino Tarazona, M., Flores Mejía, G., Cohello Aguirre, G., Nizama Avila, M., & Reyes Colquicocha, O. (2021). *El impacto de la gestión por resultados en la calidad del servicio*. Gauyaaquil, Ecuador: Grupo Editorial Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/673/1/libro.pdf>
- Pardo Steve, J. (2021). De la simplificación administrativa a la contractualización. *DPCE ONLINE*, 47(2). doi:<http://doi.org/2037-6677>
- Peng, M. (2021). *Global strategy*. Dallas: University of Texas. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hgcPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=>

PP1&dq=strategy&ots=UFUdUKxNgQ&sig=hgpsP-WmdBlfxEMNF-
W55XqaeRg#v=onepage&q=strategy&f=false

Pineda, B., De Alvarado, E. L., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Porter, M. (2021). *¿Qué es la estrategia?*
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/28281/1/2.%2BQue%CC%81%2Bes%2Bestrategia.pdf>

Public, T. M. (2010). *Ranking Doing Business*. New York.

Rieker, P., & Blockmans, S. (2021). The EU's Comprehensive Response to Out of Area Crises: Plugging the Capability-Expectations Gap. *The Palgrave Handbook of EU Crises*, 585-602. doi://doi.org/10.1007/978-3-030-51791-5_34

Roberto Hernández-Sampieri, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Saavedra Ramírez, L. C. (2021). *El principio de la buena administración en el procedimiento administrativo colombiano*. Colombia: Universidad Santo Tomas, Colombia.

Salazar Castillo, E. B. (2020). *Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020*. Lince: Repositorio UCV.

Salazar, L. L. (2021). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifacil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Chiclayo: Repositorio UCV.

Saldaña, H. C. (17 de 12 de 2020). *SECRETARIA DE GESTION PUBLICA*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/11/MGP-Heber-Cusma.pdf>

- Santi, M. F. (2018). *La ética de la investigación social en debate. Hacia un abordaje particularizado de los problemas éticos de las investigaciones sociales*. Buenos Aires: FLACSO.
- Schrager, S. (2021). Addressing Administrative Simplification. *Family Practice Management*, 28(4), 5-5. <https://www.proquest.com/openview/04d3e06b5f480f1f364eac5831a3681d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=30478>
- Serong, J. (2021). *Public Value. Gemeinschaft oder Egoismus: Die Verantwortung der Medien für das Gemeinwohl*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9sM7EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA18&dq=public+value&ots=iArp0R4gZB&sig=N6JXegi6zs9bnE21cFHBig0EhrA#v=onepage&q&f=false>
- Solback, J., Bentzen, H., Holm, S., Tolo Heggstad, A., Hoffman, B., & Robertsen, A. (2021). Back to WHAT? The role of research ethics in pandemic times. *Med Health Care and Philos*. doi:<https://doi.org/10.1007/s11019-020-09984-x>
- Sosa, E. N. (23 de septiembre de 2021). *Cicag, revista arbitrada*. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/ArticulosAdvance.do?operator=LIKE&tag=035&word=CIC-004>
- Stephan Klingebiel, V. G. (2019). Where tradition meets public sector innovation: a Rwandan case study for Results-Based Approaches. *Third World Quarterly*, Vol. 40(7), 1340–1358. doi:<https://doi.org/10.1080/01436597.2019.1581571>
- Tabik, S., Pérez Hernández, F., Lamas, A., Olmos, R., Fujita, H., & Herrera, F. (Abril de 2020). Object Detection Binary Classifiers methodology based on deep learning to identify small objects handled similarly: Application in video surveillance. *Knowledge-Based Systems*, 194(22). doi:<https://doi.org/10.1016/j.knosys.2020.105590>.
- Takahiro, C. (2021). The Modern State and Future Society: Gramsci's Two Conceptions of the "Ethical State". *The European Legacy*. doi:10.1080 / 10848770.2021.2001888

- Torres Rodríguez, A. (2020). El problema de la definición del Problema de Investigación. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7(13). doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5265>
- Torres, M., González, Y., & Manzano, O. (2021). Elementos metodológicos para diseñar marca ciudad a partir de la teoría fundamentada. *Managment Letters*, 21(1), 125-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746419>
- Twisk, J. (16 de Octubre de 2021). Sample Size Calculations. *Analysis of Data from Randomized Controlled Trials*, 151-155. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-030-81865-4_10
- V Ancajima, M. (2021). *Mecanismos de participación en política pública y el proceso administrativo en el Gobierno Regional de Lambayeque*. <Http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5308>
- Valdivieso Vasquez, D. S. (2021). *Fiscalización de campo y gestión por resultados de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, San Martín – 2021*. San Martín: Repositorio UCV.
- Van Cleynenbreugel, P. (2021). The Commission's digital services and markets act proposals: First step towards tougher and more directly enforced EU rules? *Maastricht Journal of European and Comparative Law*. doi:10.1177 / 1023263X211030434
- Vladimir Hilario Quispe Orihuela, R. V. (2021). *Gestión por resultados y la calidad del gasto en el sector público*. (C. C. Sánchez, Ed.) Guayaquil, Ecuador: Editorial Grupo Compás . doi:978-9942-814-83-8
- Zoya, L. G. (2021). Pensamiento complejo, innovación y construcción de futuro. *Revista Conjeturas Sociológicas*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2021, de <https://revistas.ues.edu.sv/index.php/conjsociologicas/article/view/1655>

Anexos

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------------|---|---|-------------------------|---|--|
| V.D. Simplificación administrativa | Actúa sobre los procedimientos administrativos, entendidos en los procesos o solicitudes de trámites y acciones mediante los órganos administrativos que adoptan decisiones sobre las demandas formuladas por los ciudadanos o al respecto de los servicios requeridos (Schragar, 2021) | Se analiza y entiende como la forma óptima de tramitar las solicitudes realizadas por los usuarios en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente en una Municipalidad distrital de Lambayeque | Teórica | Diseño de instrumentos de gestión | Escala de Likert Bueno (2) Regular (1) Malo (0) |
| | | | | Planes estratégicos | |
| | | | Aplicativa | Instrumentos de gestión implementados | |
| | | | | Mejora continua en la planificación | |
| | | | Participación ciudadana | Procedimientos administrativos optimizados | |
| | | | | Satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados | |
| Nivel de percepción ciudadana | | | | | |
| V. P. Gestión por resultados | Forma de gestionar una organización sustentándose en los procesos orientados a generar valores, resultados que a su vez brinden satisfacción al cliente (Negrín, 2021) | En la investigación la gestión por resultados será operacionalizada en función de responder a la propuesta de generar valor administrativo y servicio ciudadano | Política | Voluntad política del gobernante | Guía de entrevista |
| | | | | Capacidad de gestión de gobierno | |
| | | | | Vinculación con las necesidades ciudadanas | |
| | | | Económica | Asignación de recursos | |
| | | | | Distribución del recurso | |
| | | | | Priorización del recurso | |
| | | | Social | Percepción ciudadana | |
| | | | | Propuestas ciudadanas | |
| | | | | Ciudadanos organizados | |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Código:

Fecha:

Edad:

Género:

INSTRUCCIONES

Estimado ciudadano, se agradece anticipadamente la colaboración de los ciudadanos del Distrito, solicitando completa transparencia al momento de responder el cuestionario. Marque la alternativa que mejor valora cada ítem.

0= Malo 1= Regular 2= Bueno

| Nº | INDICADORES / ÍTEMS | 0 | 1 | 2 |
|--------------------------------|---|------|---------|-------|
| | | Malo | Regular | Bueno |
| DIMENSIÓN 1: Teórica | | | | |
| 1 | ¿Los instrumentos de gestión MOF, ROF, TUPA que emplea la Municipalidad del Distrito de Motupe, cómo los percibe Ud.? | | | |
| 2 | ¿La Municipalidad realiza la distribución de los recursos para un adecuado procedimiento administrativo? | | | |
| 3 | ¿Si se prioriza en sistema administrativo dentro de la comuna edil, usted considera esa acción estratégica cómo? | | | |
| 4 | ¿Los planes estratégicos de la Municipalidad cómo los califica? | | | |
| DIMENSIÓN 2: Aplicativa | | | | |
| 5 | ¿Es necesario mejorar y optimizar los procedimientos administrativos en la municipalidad? | | | |
| 6 | ¿La organización de la ciudadanía en su distrito, cómo la valora Ud.? | | | |
| 7 | ¿Las solicitudes para los trámites que desea realizar, son atendidas de manera eficiente? | | | |
| 8 | ¿Se ha adecuado la gestión municipal acorde a la Ley Marco de la Modernización del Estado, de manera? | | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 9 | ¿Cómo califica la gestión municipal al respecto de la capacitación a su personal administrativo? | | | |
| 10 | ¿Existe un adecuado plan de capacitación en simplificación administrativa en la municipalidad? | | | |
| 11 | ¿Los funcionarios de la Municipalidad brindan un servicio óptimo en los trámites administrativos? | | | |
| 13 | ¿Cuál es la valoración que le da Ud. a los procedimientos administrativos en la Municipalidad? | | | |
| DIMENSIÓN 3: Participación ciudadana | | | | |
| 14 | ¿Cómo se manifiesta la atención de los procedimientos administrativos en la Municipalidad? | | | |
| 15 | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención que le brinda la municipalidad al momento de realizar un trámite administrativo? | | | |
| 16 | ¿Cómo califica el servicio administrativo en la sub gerencia de servicios públicos y medio ambiente? | | | |
| 17 | ¿A nivel de atención al ciudadano, cómo califica la actual gestión municipal? | | | |
| 18 | ¿De qué manera percibe Ud. los procesos administrativos en esta municipalidad? | | | |
| 19 | ¿Ud. prefiere que los trámites que realiza sean atendidos de manera óptima? | | | |

Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa en la Municipalidad del Distrito de Motupe

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de percepción sobre los procedimientos administrativos.

3. TESISISTA:

Br. Erick José Enriquez Cuyán

4. DECISIÓN:

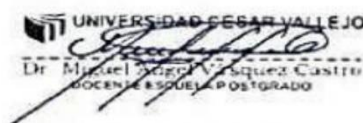
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro
DOCENTE ESCUELA POSTGRADO

Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro

DNI: 03700347

ORCID: 0000-0002-2141-1568

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa en la
Municipalidad del Distrito de Motupe

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de percepción sobre los procedimientos administrativos.

3. TESISISTA:

Br. Erick José Enriquez Cuyán

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a
validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto,
permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo
su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de noviembre de 2021

DNI: 43394769
Master en Gerencia Pública


Mg. Alberto Díaz Torres
CSP: 2537

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa en la Municipalidad del Distrito de Motupe

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de percepción sobre los procedimientos administrativos.

3. TESISTA:

Br. Erick José Enriquez Cuyán

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de noviembre de 2021



DNI: 41365424

Dra. Flor Delicia Heredia Llatas

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

EXPERTO

Confiabilidad del instrumento:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .962 | 19 |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| ¿Los instrumentos de gestión MOF, ROF, TUPA que emplea la Municipalidad del Distrito, cómo los percibe Ud.? | 19.60 | 72.884 | .803 | .959 |
| ¿La Municipalidad realiza la distribución de los recursos para un adecuado procedimiento administrativo? | 19.55 | 73.839 | .586 | .962 |
| ¿Si se prioriza en sistema administrativo dentro de la comuna edil, usted considera esa acción estratégica cómo? | 19.45 | 74.155 | .626 | .961 |
| ¿Las solicitudes para los trámites que desea realizar, son atendidas de manera eficiente? | 19.75 | 70.197 | .824 | .958 |
| ¿Es necesario mejorar y optimizar los procedimientos administrativos en la municipalidad? | 20.00 | 73.053 | .814 | .959 |
| ¿La organización de la ciudadanía en su distrito, cómo la valora Ud.? | 19.40 | 76.042 | .438 | .963 |

| | | | | |
|---|-------|--------|------|------|
| ¿Los planes estratégicos de la municipalidad, cómo los califica usted? | 20.00 | 72.000 | .700 | .960 |
| ¿Se ha adecuado la gestión municipal acorde a la Ley Marco de la Modernización del Estado, de manera? | 19.75 | 71.776 | .776 | .959 |
| ¿Cómo califica la gestión municipal al respecto de la capacitación a su personal administrativo? | 19.90 | 71.253 | .855 | .958 |
| ¿Existe un adecuado plan de capacitación en simplificación administrativa en la municipalidad? | 19.90 | 71.884 | .794 | .959 |
| ¿Los funcionarios de la Municipalidad brindan un servicio óptimo en los trámites administrativos? | 19.90 | 73.042 | .800 | .959 |
| ¿Cuál es la valoración que le da Ud. a los procedimientos administrativos en la Municipalidad? | 19.90 | 73.674 | .731 | .960 |
| ¿Con qué frecuencia es su participación en las sesiones de concejo municipal o en algún otro evento del municipio? | 19.85 | 73.397 | .844 | .958 |
| ¿Cómo se manifiesta la atención de los procedimientos administrativos en la Municipalidad? | 19.95 | 73.208 | .627 | .961 |
| ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención que le brinda la municipalidad al momento de realizar un trámite administrativo? | 19.85 | 73.397 | .844 | .958 |

| | | | | |
|---|-------|--------|------|------|
| ¿Cómo califica el servicio administrativo en la subgerencia de servicios públicos y medio ambiente? | 19.90 | 74.200 | .674 | .960 |
| ¿A nivel de atención al ciudadano, cómo califica la actual gestión municipal? | 19.85 | 72.661 | .777 | .959 |
| ¿De qué manera percibe Ud. los procesos administrativos en esta municipalidad? | 19.85 | 72.555 | .788 | .959 |
| ¿Ud. prefiere que los trámites que realiza sean atendidos de manera óptima? | 19.85 | 71.713 | .875 | .958 |

Anexo 4. Matriz de consistencia

| Título de Investigación: | ESTRATEGIA DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE | | | | | | |
|--|--|--|---|------------------------|---|---|---|
| Línea de Investigación: | Reforma y modernización del Estado | | | | | | |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | JUSTIFICACIÓN | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | ENFOQUE / NIVEL | TÉCNICA E INSTRUMENTO |
| | | | | | | (ALCANCE) / DISEÑO | |
| Problema principal | La investigación que se pretende realizar, está dada de tal manera que se propondrá indagar al respecto de cuáles son los elementos que influyen en el lento proceso administrativo de atención al ciudadano en la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad del Distrito, de tal manera que ello permita así, poder determinar una estrategia de gestión pública por resultados, que contribuya en simplificar y optimizar los procedimientos administrativos en el marco de la Ley de la | Objetivo principal | Es posible optimizar los procedimientos administrativos en una Municipalidad de Lambayeque, si se implementa una adecuada estrategia de gestión pública orientada a la simplificación de procesos administrativos | Gestión por resultados | Unidad de análisis | | Instrumento |
| P.P ¿De qué manera puede optimizarse la simplificación de los procedimientos administrativos en una Municipalidad distrital de Lambayeque? | | O.P: Proponer una estrategia de gestión por resultados que mejore la simplificación de los procedimientos administrativos que ayuden a la optimización en el funcionamiento de una Municipalidad del distrital de Lambayeque | | | Una Municipalidad distrital de Lambayeque | Enfoque: Mixto. Tipo: descriptivo-propositivo. Diseño: No experimental. | Cuestionario , guía de entrevista |
| Problemas específicos | | Objetivos específicos | | | Población | Población | Métodos de análisis |
| P.E1: ¿Cómo son los procesos administrativos que se vienen desarrollando en una Municipalidad distrital de Lambayeque? | | O.E1: Describir los procedimientos administrativos en una Municipalidad de Lambayeque | | | Funcionarios de la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente. Los ciudadanos del distrito | | El método de análisis que se empleará No paramétrico, |

| | | | | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|--------------------------------------|---|--|--|
| <p>P.E2: ¿Qué características tiene la información que se le brinda al ciudadano en una Municipalidad de Lambayeque?</p> | <p>Modernización del Estado.</p> | <p>O.E2: Identificar el nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos a través de un cuestionario de percepción de los usuarios</p> | | <p>Simplificación administrativa</p> | <p>(un promedio de 60 ciudadanos que demandan atención)</p> | | <p>en tal sentido se utilizará la prueba estadística descriptiva al tener variables de enfoque mixto</p> |
| <p>P.E3: ¿Qué estrategia se debe plantear para optimizar la simplificación administrativa en la Municipalidad del Distrito de Motupe?</p> | | <p>O.E3: Diseñar una estrategia de gestión para la simplificación de los procedimientos administrativos</p> | | | <p>Muestra</p> | | |
| <p>P.E4: ¿Cómo garantizar el sustento de la propuesta de estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa?</p> | | <p>O.E4: Validar una propuesta a través de juicio de experto</p> | | | | | |

Anexo 5. Resultados

Tabla 1

Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos

| Categorías | <i>f</i> | % |
|------------|----------|-------|
| Malo | 32 | 53.3% |
| Regular | 23 | 38.3% |
| Bueno | 5 | 8.3% |
| Total | 60 | 100.0 |

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de percepción de la simplificación administrativa a los usuarios de la Municipalidad.

Figura 1

Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos

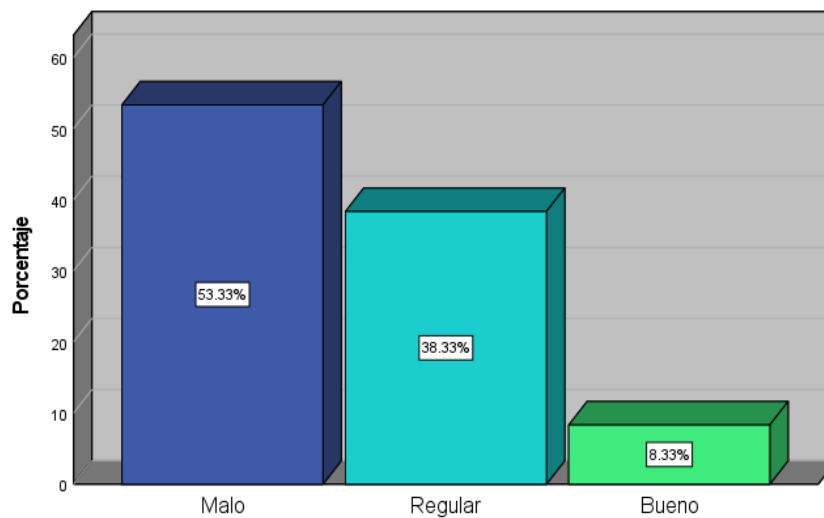


Tabla 2

Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos por dimensiones

| Categorías | Dimensión Teórica | | Dimensión aplicativa | | Dimensión participación ciudadana | |
|------------|-------------------|-------|----------------------|-------|-----------------------------------|-------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Malo | 24 | 40.0% | 36 | 60.0% | 36 | 60.0% |
| Regular | 33 | 55.0% | 20 | 33.3% | 20 | 33.3% |
| Bueno | 3 | 5.0% | 4 | 6.7% | 4 | 6.7% |
| Total | 60 | 100.0 | 60 | 100.0 | 60 | 100.0 |

Figura 2

Nivel de la simplificación de los procedimientos administrativos por dimensiones

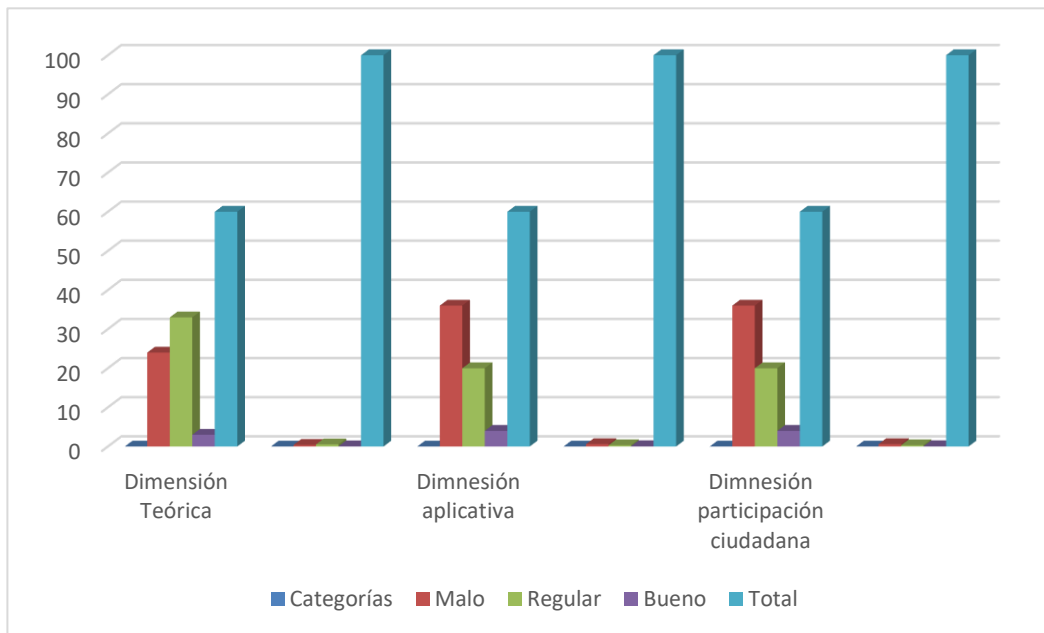


Tabla 4*Prueba de normalidad: Simplificación Administrativa*

| Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra | | | |
|---|------------------------|-----------------|-------|
| | | | SA |
| N | | | 60 |
| Parámetros | Media | | 13.97 |
| normales ^{a,b} | Desv. estándar | | 8.256 |
| Máximas diferencias | Absoluta | | .127 |
| extremas | Positivo | | .127 |
| | Negativo | | -.097 |
| Estadístico de prueba | | | .127 |
| Sig. asin. (bilateral) ^c | | | .017 |
| Sig. Monte Carlo Sig. | | | .016 |
| (bilateral) ^d | Intervalo de confianza | Límite | .013 |
| | al 99% | inferior | |
| | | Límite superior | .019 |

Dónde:

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Anexo 6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

I. Datos informativos:

1.1. Nombre de la propuesta: Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa.

1.2. Institución a la que se realiza la propuesta: Municipalidad Distrital – Sub Gerencia de Servicios públicos y Medio ambiente

1.3. Autor: Br. Erick Jose Enriquez Cuyan

1.4. Duración de la propuesta: Por fases 3 meses diseño, luego la implementación 4 meses y aplicación por fecha indeterminada.

II. Justificación

Mediante la construcción de la teoría fundamentada de acuerdo a Contreras(2019), en base a los datos reconocidos y analizados que brinda alcances sobre la insatisfacción de los usuarios al respecto de la tención sus trámites administrativos es que; se elaboró una estrategia de gestión por resultados que simplificará administrativamente a la Sub Gerencia de servicios públicos y medio ambiente en la MDM, empleando la mejora en el organigrama de la sub gerencia previa resolutive municipal que ordene dicha modificación, así mismo la necesidad de capacitación al capital humano, la dotación logística y financiera.

III. Fundamentos teóricos

Alarcón et al. (2017) la teoría fundamentada pasa de ser una herramienta metodológica de investigación cualitativa a convertirse en el sustento que valida la educación contemporánea. Buscando de manera acuciosa, y, posteriormente sintética; posiciones de distintas teorías y percepción para construir un nuevo discurso teórico, un nuevo mensaje que resulte provecho para la ciencia. En ese horizonte es que baso la propuesta actual en las percepciones teóricas que han antecedido este estudio y las posiciones de los sujetos de análisis respecto al problema que se ha indagado.

Morveli (2021) la gestión que debe desarrollarse en el sector público en aras de la modernización del estado, es una que incida en la gestión de calidad, la gestión estratégica y la gestión administrativa. Considerando a la gestión por procesos, la gestión por resultados; es que se debe inducir a la tendencia de una gestión pública de calidad, no solo ahora sino teniendo en cuenta la experiencias de las dos últimas décadas.

Guy (2018) la gestión pública requiere el dominio de las habilidades políticas y administrativas, también requiere equilibrar la responsabilidad y la acción con la sensibilidad política y los valores del servicio público. La gestión pública no puede entenderse adecuadamente sin situarse en su contexto político, económico y constitucional. Todo lo que hace el gobierno debe pasar primero por un tamiz que mezcla las conexiones entre los niveles y las ramas del gobierno, la política partidista con la misión sustantiva, la eficiencia económica con las libertades constitucionales, y un acuerdo tácito entre las empresas y el gobierno y las empresas sin fines de lucro sobre los límites que los rodean. El modelo de interés público de la gestión pública requiere una conexión entre las preocupaciones profesionales y las necesidades sociales, evitando al mismo tiempo los conflictos partidistas. La gestión pública es compleja y requiere una apreciación sofisticada de las interconexiones que existen entre todos los segmentos de la sociedad.

Flores & Delgado (2020) la gestión por resultados es una de las herramientas de la gestión que ha sido empleada inicialmente en ámbito privado y posteriormente migra al sector público, con la finalidad de influir en la eficiencia y eficacia del Estado. Dicha gestión por resultados debe estar enmarcada en los planes estratégico institucional y operativo anual, para que así sean cumplidas las actividades programadas de manera estratégica.

Peng (2021) propuso un enfoque de fácil lectura para presentar la gestión estratégica desde una perspectiva verdaderamente global. En esta investigación hace hincapié en la estrategia en todo el mundo utilizando explicaciones basadas en la evidencia con resultados. La gestión tiene una mirada global y es crucial para el desarrollo de los estados modernos.

Porter (2021) define a la estrategia como la eficacia operacional para conseguir un resultado, establecer y/o marcar la diferencia es una de las premisas fundamentales para generar cambios al respecto de la competencia. Si

continuamos haciendo lo mismo rara vez seremos estratégicos, la razón está entonces en ser conscientes del problemas y generar acciones distintas que contribuyan a mejorar.

Estas citas mencionadas son las que contribuyen a generar un nuevo pensamiento en el marco de la propuesta, tener en cuenta concepciones de gestión, de cambio, resultados, estrategia, gestión pública moderna; sin duda alguna son de elemental relevancia, no obstante la construcción de una propuesta debe considerar la realidad y la praxis y poseer así un criterio holístico, empero; realizable.

IV. Objetivos

1. Mejorar los procedimientos administrativos en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Municipalidad.
2. Diseñar una estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Municipalidad.
3. Establecer los compontes de la estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Municipalidad.
4. Simplificar administrativamente los procesos de atención al ciudadano en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Municipalidad.

V. Principios

Los principios en la gestión de los procedimientos administrativos que sustentan la presente propuesta son:

Principio de la mejora continua según Martos (2021) se fundamenta en la solución de problemas al interior de las organizaciones, teniendo en cuenta el planeamiento a partir de los errores para generar comportamientos proactivos.

Principio de capacitación y actualización de funcionarios, en relación a la nueva gestión pública está inmersa la capacitación y actualización de los que brindan servicios dentro del sector público, teniendo en cuenta los retos que demandan la ciudadanía usuaria siempre de cara a dar óptimos servicios.

Principio de vinculación institucional, es fundamental que la organización pública esté de cara a la población, que comprenda sus necesidades y satisfaga sus demandas, así como en el sector privado existe la responsabilidad social empresarial ésta se debe replicar al sector público para tener mayor y mejor vínculo con la ciudadanía.

Principio de acortamiento de procedimientos es crucial prestar atención a la necesidad de mejora de los procesos administrativos, la carencia de logística, el inadecuado flujo y seguimiento documentario y la poca socialización de los requisitos para las solicitudes o trámites de los usuarios.

La ética y sus principios en la investigación científica, según Delclós (2021) están centrados en dar un abordaje de conciencia investigativa, donde la preparación del investigador no debe estar en observación, así mismo se considera la capacidad de lucidez a fin de evitar el agotamiento. Le da mucho énfasis a los permisos y consentimientos voluntarios de los sujetos de estudio.

VI. Representación gráfica de la propuesta

Visto el organigrama de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente, misma que cuenta con 6 unidades: Unidad de Mercado y Camal Municipal, Unidad de Licencias y Comercialización, Unidad de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial, Unidad de Seguridad Ciudadana Y serenazgo, Unidad de Limpieza Pública y Áreas Verdes y Unidad de Salud Pública y Medio Ambiente, asimismo el inadecuado servicio al ciudadano al atender los procedimientos administrativos. Se plantea la siguiente propuesta:

Figura 3

Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa.



Figura 4

Nuevo flujograma de procedimientos administrativos de la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio ambiente



VI. Descripción de la propuesta:

La propuesta que se ha desarrollado es la de una *Acción estratégica para lograr la simplificación administrativa*, y ha sido generada a partir de los elementos que componen la Gestión por resultados, teniendo en cuenta insumos que serán el TUPA, generación de un nuevo POA y PEI donde se dicten las directrices de la acción estratégica propuesta, enmarcándose en una Ordenanza municipal de simplificación administrativa estableciendo plazos de acortamiento administrativo (10 días para atención de los trámites requeridos por los usuarios de los trámites en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente); para ello se emplearán acciones estratégicas donde se contará con la Creación de una oficina de seguimiento y gestión documentaria que dependa de la Sub Gerencia y cuente

con personal motorizado que realice la acción de seguimiento, así mismo la implementación logística, la difusión de información que se requiere presentar en las solicitudes y finalmente un plan de capacitaciones de mejora continua para los funcionarios de la Municipalidad, para concluir en los resultados de la dación del TUPA modificado, los POA y PEI actualizados y adecuadamente planificados, normada la Ordenanza de Simplificación administrativa y un nuevo Flujograma de los trámites documentarios, donde se tomará en cuenta la atención de un trámite documentario en un plazo máximo de 10 hábiles con la finalidad de satisfacer las solicitudes de los usuarios y mejore la percepción al respecto de la atención al cliente en los procedimientos administrativos.

Tabla 5

| ACCIONES ESTRATÉGICAS | |
|-----------------------|---|
| 1 | Creación de una Ordenanza Municipal de simplificación administrativa |
| 2 | Actualización de POA y PEI |
| 3 | Establecimiento de plazo máximo de atención a los procedimientos administrativos de 10 días hábiles |
| 4 | Plan de capacitación y difusión de información |
| 5 | Oficina de seguimiento documentario |

VII. Competencias del gestor

El trabajo organizado y adecuadamente dotado de planificación estratégica, enmarcado en los planes nacionales y sub nacionales, debe ser fundamental para el correcto curso de la propuesta de acción estratégica de simplificación administrativa en la Municipalidad.

El liderazgo para la propuesta, en su implementación, debe ser enarbolado en la representación del Sub Gerente de Servicio Públicos y Medio Ambiente en función de su capacidad de la escucha social, que debe realizar, sobre las demandas de la población para la simplificación y acortamiento administrativo de las solicitudes que presentan a dicha Sub Gerencia.

La ciudadanía debe hacer pedagogía social, fiscalización, vigilancia y seguimiento propositivo y proactivo con la finalidad de gestar un vínculo constante y brindar alcances de propuesta para la mejora continua en la gestión que toque estar liderando en la comuna municipal del Distrito.

X. Referencias

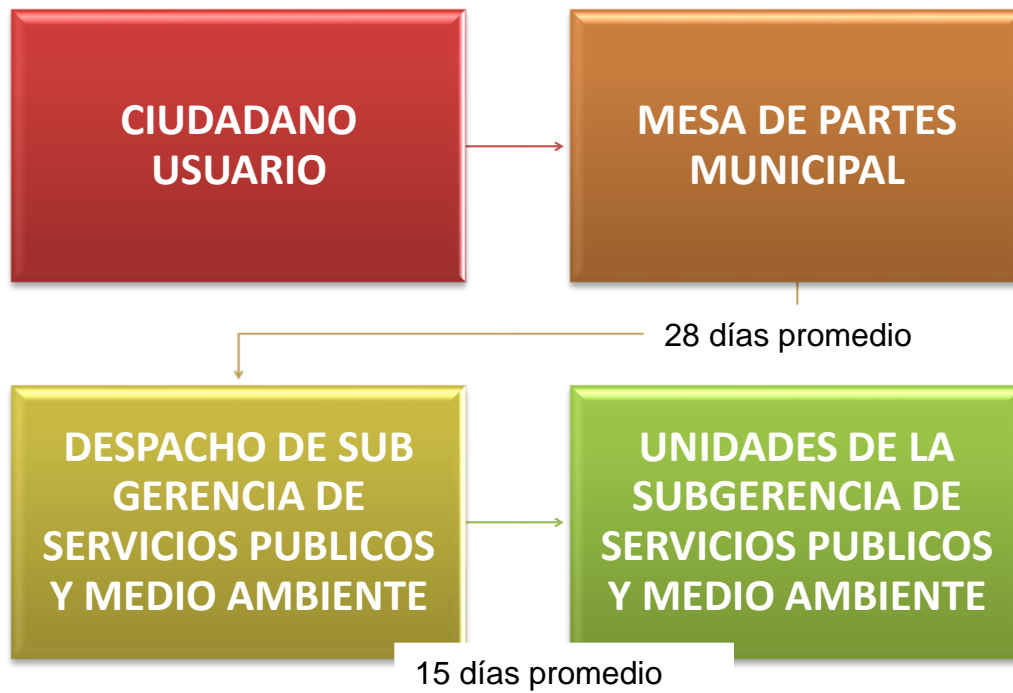
- Alarcón, A., Munera, L., & Montes, A. (2017). La teoría fundamentada en el marco de la investigación educativa. *PEDAGOGÍA Y SOCIOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2017v12n1.1475>
- Contreras , M., Páramo, D., & Rojano, Y. (2019). La teoría fundamentada como metodología de construcción teórica. *Pensamiento & Gestión*. <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=16576276&AN=142329331&h=4XRLCw3O11QN qoqV1wL7yQU%2faapXgoeuS3WIdT4RVTIkZuF1g9b23h6biLAnkYxVJXohl STBmzD6luTEAewd%2fg%3d%3d&crI=c&resultNs=AdminWebAuth&result>
- Delclós, J. (2021). *Ética en la investigación científica*. <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02-1.pdf>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Guy, Mary;. (2018). Public Management. En *Defining Public Administration* (págs. 161-168). <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429501074-19/public-management-mary-guy>
- Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(3). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Peng, M. (2021). *Global strategy*. Dallas: University of Texas. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hgcPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=strategy&ots=UFUdUKxNgQ&sig=hgpsP-WmdBlfxEMNF-W55XqaeRg#v=onepage&q=strategy&f=false>

Porter, M. (2021). *¿Qué es la estrategia?*
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/28281/1/2.%2BQue%CC%81%2Bes%2Bestrategia.pdf>

Anexos

Anexo 1

Flujograma actual de los procedimientos administrativos en la Municipalidad



Anexo 2

Modelo de Ordenanza para la Simplificación administrativa en la Municipalidad del Distrito

ORDENANZA MUNICIPAL N° – 2021.....

....., de del 2021

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO

VISTO:

El Acuerdo de Concejo N° ...2021-MD.../... de fecha...de del 2021, donde se aprueba la Simplificación de los procedimientos administrativos en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente, en

Sesión Ordinaria del de del 2021 y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, las municipalidades son órganos de Gobierno Local, tienen Autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo II del Título Preliminar, señala que las municipalidades gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Asimismo, el numeral 8) del Artículo 9° de dicha Ley establece que son atribuciones del concejo Municipal aprobar, modificar o derogar Ordenanzas.

Que, el Artículo 73° de la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, señala como funciones específicas generales que es de competencia municipal en materia desarrollo y economía local el fomento del turismo local sostenible.

Estando a lo expuesto y contando con la aprobación de mayoría del Concejo Municipal en Pleno, en el Cumplimiento de las facultades conferidas por el numeral 8) del Art. 9° y los Artículos 39°, 40° y 44° de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; se aprobó la siguiente norma:

ORDENANZA MUNICIPAL

QUE APRUEBA LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA SUB GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Simplificación de los procedimientos administrativos en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente, por las razones expuestas es la parte considerativa de la presente ordenanza, la misma que tiene las siguientes funciones:

- a. Implementar un adecuado flujo de los procedimientos administrativos y trámites documentarios que requieran los usuarios
- b. Establecer el plazo máximo de atención al ciudadano en los procedimientos administrativos en la Sub Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente, no mayor a 10 días hábiles.
- c. Ejecutar y/o promover acciones que coadyuven a mejorar la calidad en la prestación de los servicios administrativos.
- d. Ejecutar la actualización del Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico Institucional.
- e. Generar y/o fomentar mecanismos de promoción y articulación con instituciones que ayuden a digitalizar los procedimientos administrativos en la Municipalidad del Distrito.

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR a la Gerencia Municipal, Asesoría legal y Secretaría General el seguimiento a la modificación de los instrumentos de gestión municipal que correspondan; para el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Ordenanza.

ARTICULO TERCERO. - DEJAR sin efecto cualquier disposición municipal que se oponga a la presente Ordenanza Municipal.

ARTICULO CUARTO. - ESTABLECER que la presente ordenanza entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el cartel y/o portal institucional de la Municipalidad [www. xxxxxxxxxxxxxxxx.gob.pe](http://www.xxxxxxxxxxxxxx.gob.pe)

La presente Ordenanza entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

POR TANTO: Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase