



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión para la simplificación administrativa en los
trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio
Rodríguez de Mendoza de Amazonas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Rojas Paico, Jessica Noemí (ORCID: 0000-0002-2856-6212)

ASESOR:

Dr. Callao Alarcón, Marcelino (ORCID: 0000-0001-7295-2375)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis adorables hijas: Camila y Carol, finalmente la preseña académica es de ellas, las abrazo y amo con todo mi corazón.

Agradecimiento

En Primer orden mi agradecimiento al divino hacedor por gozar de salud en estos tiempos difíciles de pandemia, la bendición de estar vivos, permite que continuemos con nuestros sueños y metas trazadas. A la Universidad César Vallejo, que, gracias a sus asequibles pensiones de enseñanza, permite cristalizar los sueños de muchos profesionales de nuestro país, logrando de esta manera doctorar a peruanos que estaban rezagados por la economía de nuestro país.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos:.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
VIII.PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	48

Índice de Tablas

Tabla 1: Variable Simplificación administrativa	20
Tabla 2: Dimensión Tiempo de Atención.....	21
Tabla 3: Dimensión Tiempo de Trámites.....	22
Tabla 4: Dimensión Procedimientos administrativos	23
Tabla 5: Variable Trámites en universidad	24
Tabla 6: Dimensión Fiabilidad	25
Tabla 7: Dimensión Capacidad de Respuesta	26
Tabla 8: Dimensión Seguridad	27
Tabla 9: Dimensión Empatía	28
Tabla 10: Dimensión Aspectos Tangibles	29

Resumen

La investigación tuvo como propósito elaborar un modelo de gestión para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; se realizó un diagnóstico del sistema de gestión en la simplificación administrativa en los trámites de la universidad, de identificó las limitaciones en la ejecución del proceso de simplificación administrativa, se estableció alternativas estratégicas para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad y se validó el modelo de gestión a través del Juicio de Expertos. La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva – explicativa – propositiva de corte transversal, basada en el paradigma positivista con una metodología cuantitativa; la muestra poblacional fue de 349 usuarios a quienes se le aplicó una encuesta. Los resultados determinaron que la simplificación administrativa tiene una valoración baja (36,1%), las limitaciones en los trámites es fiabilidad (baja, 58,5%), capacidad de respuesta (baja, 51%) y mejorar la seguridad (medio, 66,5%) empatía (medio, 60,7%) y aspectos tangibles (59%). Concluyó que es necesario acortar los tiempos en atención y trámites, así como mejorar los procedimientos administrativos de acuerdo a las normas legales de la simplificación administrativa.

Palabras clave: Simplificación administrativa, trámite académico, gestión, universidad.

Abstract

The purpose of the research was to develop a management model to optimize the management simplification process in academic procedures at Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas National University; A diagnosis of the management system in administrative simplification in university procedures was carried out, the limitations in the execution of the administrative simplification process were identified, strategic alternatives were established to optimize the administrative simplification process in the academic procedures of the University and the The management model was validated through the Expert Judgment. The research was applied, descriptive - explanatory - propositional transversal, based on the positivist paradigm with a quantitative methodology; the population sample was 349 users to whom a survey was applied. The results determined that administrative simplification has a low rating (36.1%), the limitations in the procedures are reliability (low, 58.5%), response capacity (low, 51%) and improving security (medium, 66.5%), empathy (average, 60.7%) and tangible aspects (59%). It concluded that it is necessary to shorten the times in attention and procedures, as well as improve administrative procedures in accordance with the legal regulations for administrative simplification.

Keywords: administrative simplification, academic procedures, management, university

I. INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa en los trámites es un reto que asume las instancias del Estado y está relacionado a calidad de atención, como señala Cueva (2019), una buena atención en instancias como la universidad, es un tema que, no tratado a profundidad, existen deficiencias que limitan la agilidad de los servicios educativos. Pasco (2017) señala que la finalidad para mejorar los servicios se definió el proceso de simplificación administrativa, pero no han logrado su aplicación con eficiencia, es lento su aplicación y con problemas para lograr satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de forma efectiva y eficiente.

En Colombia, un indicador que mide la importancia de la calidad de la atención es la satisfacción de los usuarios con relación a los trámites; pero las deficiencias de atención, impacta negativamente en los ciudadanos y el sistema de simplificación pierde legitimidad; los problemas que se han identificado son poca accesibilidad y bajo nivel de calidad de los servicios, además de falta de transparencia, gobernabilidad y sostenibilidad. (Gea, Díaz, Juárez, Ferrer, & Martínez, 2020)

Bueno (2019), señala que existe el riesgo de aislar la gestión administrativa de una institución y convertirla en estática, con poca capacidad para asumir los nuevos avances tecnológicos, en ese contexto, se considera como una propuesta de solución, la simplificación administrativa. Esta alternativa tiene un impacto significativo en los procesos normativos que reglamentan los procedimientos y manera de comunicarse, haciendo posible el acortamiento de los procedimientos a nivel de la administración pública, con la finalidad de la ciudadanía asuman como una facultad de ejercer el derecho de uso y satisfacer sus requerimientos.

Flores (2018), afirma que el proceso de simplificación administrativa está pendiente de ser tratada con mayor profundidad en las instituciones del Estado, están en un proceso de implementación y no logran alcanzar un mayor nivel de efectividad en su aplicación. Maraví (2017) señala que la simplificación administrativa ha logrado avances significativos, pero no son suficientes, las barreras burocráticas se han enraizado en la gestión pública; por esta razón se modificó la Ley 30506, con la finalidad de mejorar, simplificar y eliminar los procedimientos que son innecesarios,

repetitivos o extensos en su uso en las entidades públicas y de esta forma fortalecer las acciones de fiscalización y luego aplicar acciones correctivas o preventivas.

López y Vega (2019), señala que, frente a los requerimientos de los ciudadanos para mejorar la atención, se propuso estrategias para la mejor atención al ciudadano, como; desarrollar canales de atención que mejore los tramites en las entidades públicas; estas estrategias permiten la relación entre el Estado y la ciudadanía, pero falta fortalecer aspectos que consoliden los servicios de atención tomando como centro al ciudadano.

La Simplificación Administrativa está orientado a eliminar las limitaciones, obstáculos y costos que incurre los ciudadanos por la forma incorrecta del funcionamiento de la administración pública. Se calcula que la persona, en promedio, para finalizar un trámite, mínimamente invierte 8,6 horas y el promedio en América Latina es de 5,4 horas por trámite. En tiempo de atención digital solamente el 29% de las personas logran realizar un trámite con una sola Interacción (Roseth, 2018)

El TUPA o las ventanillas de atención en las entidades públicas de cualquier índole, exigen requisitos distintos, repetidos o crean procedimientos que no están establecidos en las normas legales. Se observa que cada instancia genera pasos diferentes que debe cumplir las personas y los órganos que participan en el proceso son diferentes, estableciendo tasas diferenciadas por un servicio similar a pesar de ser el mismo procedimiento administrativo (Secretaria de Gestión Pública, 2021)

En el Perú, las entidades públicas, como las universidades, tienen dificultades para brindar servicios de atención a los usuarios a través de los trámites diversos que proporcionan a los estudiantes y ciudadanía en general, situaciones como colas para la atención, costos, duplicidad de procedimientos, trámites sobre el mismo trámite, entre otros. En ese sentido, la simplificación administrativa tiene cumplir el rol de mejorar y reducir los procesos, costos, tiempos y trámites para lograr mayor eficacia y eficiencia con menor procesos administrativos. (Calagua, 2018, p. 11).

La presente investigación tiene justificación por el uso de teorías sobre la simplificación administrativa, como resultado de consulta documentaria, como: la Ley 25035, promulgada el 11 de junio del año 1989, el Decreto Supremo 007-2011-PCM sobre la metodología de la simplificación administrativa y la revisión del DS-094-2019-PCM que definen medidas adicionales y diversos autores sobre estudios académicos científicos sobre el tema de investigación (Bernal, 2018)

A nivel práctico esta investigación se justifica porque en las instituciones públicas, actualmente deben tener estrategias definidas para que atiendan a los usuarios en este contexto de pandemia, diferentes modalidades: virtual o real y así poder brindar un servicio de calidad que satisfaga a los ciudadanos en este contexto que desean realizar sus trámites y al mismo tiempo cuidar la salud. La ciudadanía se va beneficiar porque tendrá instituciones que están actuando de acuerdo al contexto y el avance de la tecnología, buscan agilizar los procedimientos, reducir los tiempos en los trámites, disminuir los costos y satisfacer a los ciudadanos.

La pregunta que permite guiar el proceso de investigación es ¿De qué manera un modelo de gestión contribuye al fortalecimiento de la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021? El objetivo general es Elaborar un modelo de gestión para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Los objetivos específicos son: diagnosticar el sistema de gestión en la simplificación administrativa en los trámites de la universidad, determinar las limitaciones en la ejecución del proceso de simplificación administrativa el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad, establecer alternativas estratégicas para optimizar el proceso de simplificación administrativa el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad y Validar el modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRM a través del Juicio de Expertos. La hipótesis es El modelo de gestión administrativa contribuye a optimizar la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad

Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021, luego de su aplicación dada las condiciones.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones académicas a nivel mundial, tenemos: Silva, D. y Delgado J. (2020) en México realizó una investigación sobre “Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades pública” Su objetivo fue determinar las características sobre la simplificación administrativa que realizan en la gestión de las universidades públicas. La investigación es con enfoque cualitativo y tipo descriptiva, uso la técnica de análisis bibliográfico. Concluyeron que la gestión de simplificación administrativa no está acompañada con nueva tecnología, usando programas que disminuyan el tiempo de los procesos y con ello también de los trámites, costos y carga en las áreas; la simplificación administrativa es un requisito muy importante en las universidades públicas para brindar servicios de calidad y con menor trámite burocrático.

Castillo (2020) en Ecuador, realizó una investigación sobre “Simplicidad en la administración pública y mejoramiento de la democracia”. Su objetivo principal fue realizar un análisis de la información sobre implementación de políticas públicas relacionadas a la simplificación de trámites en la etapa del 2014 al 2016 en Ecuador. Es una investigación descriptiva y sistémica. Concluyó que la democracia camina desde una posición formal y requiere de una reconsideración de la administración pública general basado en el enfoque del servicio público de calidad, a través del uso de recursos tecnológicos para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y en este contexto, la simplificación administrativa de los planes incrementa la calidad democrática y facilita la gobernabilidad democrática.

Bueno. (2019), en España, realizó una investigación sobre “Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? Su objetivo fue analizar y reflexionar sobre las normas legales referente a la simplificación administrativa. La investigación es descriptiva. Concluyó que, en el proceso de simplificación administrativa, la comunicación, es un instrumento transversal que facilita los trámites. Es fundamental articular tres elementos en la simplificación

administrativa: normatividad, organicidad y procedimental; regulan el proceso y facilitan la información sin demoras en los trámites.

En el Perú se han identificado los siguientes antecedentes académicos, como de Cruz (2021) en Lima, realizó una investigación sobre “Gestión documentaria y simplificación administrativa en la oficina de integridad de ESSALUD 2020”. Tuvo como objetivo identificar si existe una relación entre simplificación administrativa y gestión documentaria en ESSALUD. La investigación usó un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, descriptiva y diseño no experimental. Determinó que sí existe una significativa y alta relación entre las variables, teniendo un valor de $P = 0,000$ y el Rho de Spearman = 0,824; significando que a mejorar la gestión documentaria también mejorará la simplificación administrativa en ESSALUD.

Castillo (2020) en Lima, sobre “Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-201” Su objetivo principal fue identificar el grado de simplificación administrativa en el programa mantenimiento de locales escolares. La investigación es tipo descriptivo, enfoque cuantitativo. Concluyó que es eficiente la ejecución de la simplificación administrativa en los espacios escolares del PRONED, también identificó un nivel alto nivel de eficiencia en los procesos de tramitación, atención y los procedimientos administrativos.

Florian (2019), en Trujillo, realizó una investigación sobre “Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018”. Su objetivo fue determinar si existe una relación entre simplificación y procedimientos administrativos en la UGEL. La investigación uso un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – correlaciona y diseño no experimental. Concluyó que existe una relación significativamente alta y directa entre simplificación y procedimientos administrativos, con un valor $P=0,000$ y $Rha=0,833$. La gestión de procedimientos administrativos tuvo un nivel deficiente (58,1%) y la simplificación administrativa es igual, deficiente (51,2%)

Calagua (2018) en Lima, realizó la investigación denominada “La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”. Tuvo como objetivo identificar si existe una relación entre el proceso de simplificación administrativa y calidad de los servicios. La investigación es tipo descriptiva – correlacional, aplicada y con un diseño no experimental. Concluyó que sí existe relación altamente significativa y directa simplificación administrativa y la calidad de servicio; considerando el valor de $p=0,000$ y el $Rho = 0,725$.

Con relación a las bases teóricas, Tuesta (2021), señala que la gestión constituye una suma de acciones que se realizan dentro de un proceso para lograr un determinado objetivo, fin o meta. Es una tarea a nivel institucional que se realiza de forma organizada e integral. Muñoz (2019), refiere que la gestión es un proceso de acciones organizadas que utiliza diversos recursos en un determinado contexto con la finalidad de contribuir el logro de objetivos planificados; la ejecución tiene cuatro funciones: planificación, dirección, organización y control; toda gestión se diseña para lograr objetivos y metas previstas en la planificación institucional y se puede constatar en el uso oportuno y eficiente de los recursos y la calidad de los servicios o bienes que brinda.

Benites y Castillo (2018), indica que la gestión administrativa a nivel educativo y en particular en superior universitario, es uno de los factores primordiales para el éxito de las entidades educativas; en muchos de los casos, lo que limita el logro de las metas del sistema educativo es la gestión administrativa, cuya ejecución se valoriza entre bueno, regular y mala. La administración es factor principal prioritario en el sistema educativo expresado en el correcto y eficiente desempeño; se determina que es una administración excelente por su filosofía, organización, estructura y la calidad del servicio en la atención y rol del docente en el aula. La base de la gestión administrativa son la organización, transferencia de roles y funciones, logro de la eficiencia y rentabilidad, cumplimiento de objetivos y metas, alto nivel de desempeño, directivos con liderazgo comprobado. La relación entre administración y desempeño son importante para el desarrollo de las instituciones

Castillo (2020) señala que la iniciativa de la simplificación administrativa, facilita la toma de decisiones a nivel político, sirve para disminuir barreras burocráticas, optimizar los recursos y bajar los costos a través de una eficiente atención que realizan los empleados públicos. Tiene como objetivo asumir e incorporar el proceso de modernización de las instituciones públicas para realizar el servicio a los ciudadanos, la principal característica es integrar de forma sistemática a las instituciones públicas.

Maravi (2019) señala la importancia para mejorar los procesos administrativos, considerando que en la actualidad está impactando de forma negativa en la relación entre los ciudadanos y las instituciones públicas. En esta relación, la simplificación administrativa, permite realizar acciones de atención, trámites y otros sin complicaciones, simple o sencillo. En ese sentido, la simplificación administrativa en las instituciones públicas es una exigencia para que sean más eficaces y eficientes brindando el servicio de calidad a los ciudadanos.

Ziller (2018) indica que es fundamental que las entidades públicas deben usar recursos tecnológicos para mejorar los procesos que participan en los trámites de gestión pública. Considera que el modelo e-goverment es un sistema de gestión con amplia capacidad y potencial para disminuir de forma considerable los tiempos que las personas utilizan para realizar trámites o brindar servicios de certificados, información u otros. La implementación de estas plataformas exige en un primer momento de una inversión generalizada y considerable, pero al realizar el análisis de costos – beneficio, es favorable y en este contexto es elemental; es fundamental analizar el contexto y redefinir el perfil del personal y los usuarios para poder involucrarlos y adaptarse a los nuevos cambios.

Alguacil (2019), señala que las teorías con relación a la simplificación administrativa, se refieren a aquellas que proponen disminuir la cantidad de procedimientos, tiempos y costos en una atención de acuerdo a los procedimientos en la gestión pública. Por ello la simplificación administrativa incluye diversas actividades que integran las siguientes categorías: simplificación orgánica, dirigida para incluir mejoras en las instituciones públicas; simplificación normativa, dirigida

para reducir el nivel de complejidad que tienen las normas legales o jurídicas y la simplificación procedimental, busca disminuir los trámites y la cantidad de procedimientos en la gestión pública.

La simplificación administrativa, garantiza los procedimientos en las instancias de Estado para propiciar la eficiencia y eficacia. Son diversos procesos que permite reducir los pasos y propiciar una mejor administración a nivel procedimiento y orgánico, tiene como finalidad hacer un uso racional de los escasos recursos y garantizar la eficiencia del tiempo; constituye una herramienta excelente que garantiza calidad y competitividad en las instituciones públicas (Torres, 2018. P. 26). Además, articula diversos procesos y factores, como la organización, dirección, planificación y control, buscan en los procesos administrativos disminuir costos y tiempo de los procesos y procedimientos administrativos, mejora la eficiencia y eficacia de las atenciones en general, también incluyen las políticas internas de las entidades para mejorar los servicios que brindan con eficiencia social (Calagua, 2018, p. 23).

La simplificación administrativa tiene tres dimensiones básicas que se tiene que considerar: cantidad de tiempo en cada atención, tiempo del trámite y los procedimientos administrativos

Con relación al tiempo de atención, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) a través de Ley General del Procedimiento Administrativo - Ley N° 27444 (Congreso del Perú, 2014) en el Capítulo IV, indica los términos y plazos máximos para la atención independiente de las formalidades, el compromiso es asumido entre las partes: administrados y administración, sin tener desacuerdos y diferencias. Por ello, las entidades públicas deben cumplir con efectuar los plazos y términos del proceso de atención en su integridad y sin discusión alguna; además deben propiciar para que las áreas de la entidad cumplan en su totalidad lo determinado en la ley. Los administrados, tiene el derecho de realizar las denuncias del desacatamiento de los plazos y términos establecidos en cada procedimiento que está normado. Tacuche (2018), refiere que la finalidad de la simplificación administrativa es reducir la carga administrativa, eliminar tiempos

previos, y crear ventanillas únicas de atención y la incorporación de nuevas tecnologías y por ello se realiza modificaciones sustanciales a nivel jurídico

Fernández (2019) indica que la simplificación administrativa permite dinamizar y agilizar el funcionamiento de los servicios de calidad de la administración pública al eliminar las barreras y obstrucciones burocráticas y reducir o eliminar procedimientos, disminuyendo al mínimos los costos que incurren por el proceso administrativos y lograr satisfacer a los ciudadanos cuando acceden a los servicios para realizar trámites, solicitar información, atendidos de acuerdo a sus casos que se presentan.

Astudillo y Manrique (2015), afirman que la simplificación administrativa tiene un rol importante en aspectos financieros y tributarios para los ciudadanos, por ejemplo, simplifica la emisión de los comprobantes de pago o gastos para deducir el impuesto la renta, deduciendo de los estados de las cuentas bancarias, reemplazando los comprobantes electrónicos; además que se implementaría un régimen de flujo de efectivo, eliminando los procedimientos especiales; de esta manera se agiliza el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y garantiza la cobranza y control por parte de la administración tributaria.

El Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2021), usando el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) facilitará el acceso a la información pública por parte de los usuarios, pudiendo solicitar la información de sus hogares, pagando lo que corresponde, accediendo y utilizando la información requerida y pudiendo realizar el pago desde el Banco de la Nación, facilitando así a los usuarios realizar los pagos desde sus residencias.

Zela (2020) señala que el tiempo de espera no es lo mismo para un usuario o administrado que para los administradores de servicios; tramitar dentro de un tiempo establecido en un servicio no armoniza con la adecuada apreciación que tiene el que recibe el servicio o administrado, cada usuario aprecia el tiempo usado desde el inicio de la solicitud y tiene un especial cuidado para que se cumpla el

tiempo establecido, caso contrario su apreciación es que el servicio y el tiempo empleado no es eficiente y no funciona adecuadamente. Salazar (2018), indica que la relación del tiempo que dura un trámite a través de la medición del trabajo, usando técnicas, permite corroborar el tiempo real que invierte un funcionario o servidor para realizar esta tarea u otras actividades y de acuerdo a los procedimientos y lineamientos establecidos para cada procedimiento.

Trayter (2018), refiere que la entrega de documentos, facilita la diligencia de los usuarios porque varias acciones esta relacionados con dicho documento, así el documento tiene pasos que van desde su formalización, revisión y validación, así se homogenizan los procedimientos sobre los documentos que se entregan y brindar un servicio de calidad y eficiente a los usuarios.

El procedimiento administrativo, según Martínez, Martínez, Nuño, y Cavazos (2019, lo consideran un factor elemental en el derecho administrativo y es fundamental para comprender la gestión y función administrativa en función de los usuarios o administrados. Lo define como una suma de acciones administrativas que se realizan en las instituciones públicas del país y que tiene como propósito realizar el acto administrativo con eficiencia y calidad. Por estas acciones se generan impactos jurídicos particulares o personales sobre aspectos puntuales y públicos y en relación a los derechos y deberes concordados en el concepto del acto administrativo.

Quiroz y Vega (2029) señala que existe varios aspectos sobre los trámites relacionados a los procedimientos administrativos y son: son actos en la gestión administrativa para lograr un fin; es un factor que favorece al administrado, salvaguarda y protege al reclamante; un servicio que brinda el Estado de forma gratuita; es una forma de canal para la realización de varios fines, el ser imparcial es un factor de calidad del acto administrativo, protege al administrador frente a al arbitrariedad o poder del administrador; el procedimiento constituye una garantía del eficiente funcionamiento de la gestión pública, el correcto funcionamiento en la administración pública está en relación a la forma de operar de cada institución que es parte de la gestión administrativa pública; los procedimientos administrativos

responden a un perfil instrumental tienen como atributo certificar y garantizar la eficiencia de las normas principales; identifica la forma para responder a las autoridades o funcionarios administrativos, quienes se comprometen a no usar su poder de forma injusta e irracional.

Los procedimientos administrativos son acciones encaminadas a buscar la verdad y satisfacer a los ciudadanos. Tiene como característica ser justa, eficaz y de gran provecho, respetando de forma frecuente los derechos de la ciudadanía; es justa porque está actuando dentro del marco legal. Son actos continuos e interrelacionados, a través de los cuales, se logra el accionar de los órganos públicos. Es el cauce que desarrolla la función pública. (Fernández y Fernández, 2018)

Romero (2018), indica que los trámites en una entidad pública están relacionados con la calidad de atención y una excelente atención a los ciudadanos; comprende el servicio que se presta, servicios de calidad, las acciones interiorizadas o las inacciones de la institución durante el proceso de gestión y que tienen un impacto al finalizar el servicio en los ciudadanos. Los ciudadanos que usan los servicios para sí mismos o en representación de alguien, deben recibir un servicio de calidad al instante que va realizar un trámite u otra acción que le corresponde brindar al Estado, por ser un derecho que le corresponde. Aquí se tiene en cuenta los elementos siguientes:

Tener una administración pública transparente y moderna; lograr acceder a información de manera fácil en las entidades públicas; conseguir información con relación a los horarios en espacios visibles en las entidades; recibir un trato diligente y respetuoso, sin discriminación por raza, sexo, religión, opinión, condición social, nacionalidad u otros; ser atendidos respetando su lengua y cultura; tener una tolerancia justificable cuando va ser atendido; que brinden asesoramiento útil y preciso al momento de realizar los trámites y sobre los requisitos que se deben seguir en cada procedimiento; presentar documentación requerida por los procedimientos y lograr obtener las notificaciones de forma sencilla y claras por la entidades públicas; exigir que respeten los derechos reconocidos por la Constitución Política del Perú; exigir que las entidades públicas asuman

responsabilidades por los datos que ocasionan en los derechos y bienes por brindar un mal servicio público; acceder a las entidad de administración públicas sin limitaciones por estructuras arquitectónicas que dificulten su acceso. En general significa disfrutar de una gestión administrativa pública. (Chain, 2017)

La calidad del trámite está en relación al cumplimiento de los procedimientos administrativos que van a realizar y la calidad de atención y se reflejada valorando el nivel de satisfacción de los usuarios, este indicador permite generar información que es analizada por los responsables de la gestión para establecer estrategias de mejora permanente y lograr las metas institucionales. Existen diversos modelos para percibir la calidad del trámite, las dimensiones contribuirán a planificar instrumentos para evaluar, adecuando requerimiento y mejorar políticas de mejora en la atención de los usuarios. (Banco Mundial, 2018)

Para identificar el nivel de calidad del trámite o el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se han desarrollado diversos programas analíticos para evaluar de forma objetiva el nivel de satisfacción de los usuarios, como el Comité de ética del American College of Physicians, la Mayo Clinic Foundation, el modelo de Malcom Baldrige, el Programa de Integridad, el modelo European Foundation for Quality (EFQM) de la excelencia, y las normas de la International Organization of Standardization (ISO) 9000, metodología SERVQUAL, usando las metodologías aplicadas, han logrado definir la calidad de atención de las entidades públicas de diversas índoles con el fin de proporcionar una atención responsable. La medición de la calidad se ha realizado sobre dos componentes: percepciones y expectativas de los usuarios externos. Por lo que se puede afirmar que un usuario satisfecho es cuando sus expectativas y percepciones son positivas o cero, en lo contrario, un usuario insatisfecho es cuando sus expectativas y percepciones son negativas (Zarate, 2018)

Según Paredes (2020), las dimensiones que participan en la medición de la calidad de la atención usando la metodología SERVQUAL, son las siguientes:

Confianza y fiabilidad, indica que las personas son dignas y asumen una actitud de confianza, competitivas, profesionales, motivadas para solucionar problemas y prestan el servicio de manera metódica

La capacidad de respuesta; se consideran las actitudes, habilidades, aptitudes, es la reacción inmediata antes una situación o respuesta, es la forma de actuar para resolver las necesidades e inquietudes de los usuarios; es la simplicidad para viabilizar de forma ágil los trámites en una atención.

Seguridad, se refiere al nivel de confianza que percibe el usuario externo con relación a la atención que le brindan los servicios públicos y que logren satisfacer las necesidades requeridas, como: responsabilidad, conocimiento, ser capaz de comunicar una información de forma confidencial, adecuada e inmediata.

Empatía, se refiere a lograr un nivel de comprensión sobre las emociones, sentimientos, asumir el rol del usuario o el otro, personalización de la atención, comprender los requerimientos de los demás en forma recíproca.

Aspectos tangibles, se refiere a las condiciones del contexto o entorno, pudiendo ser equipos, físicos, instalaciones, infraestructura, insumos que coadyuven al personal lograr un servicio de confort a los usuarios o clientes.

Conocer el nivel de calidad de los servicios, en este caso los que brinda la universidad, desde la expectativa y perspectiva de los usuarios, es frecuente y necesario. Los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación permiten a las entidades hacer un diagnóstico, realizar evaluaciones y proponer alternativas estratégicas para mejorar los procedimientos administrativos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en el estudio presente, fue Aplicada. Descriptiva – Explicativa - Propositivo con corte transversal. La investigación es parte de la base del paradigma positivista con una metodología cuantitativa.

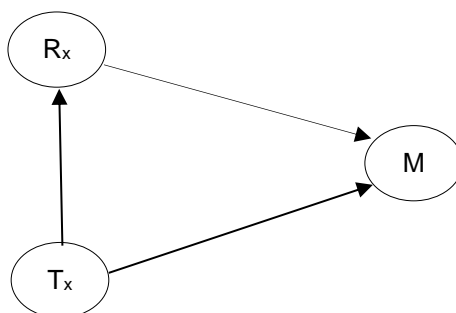
Porque se detallaron los hechos y acciones de forma real y objetivo, suceden los acontecimientos en la forma que ocurren, se realizó una descripción de sus características y relaciones de forma colectiva e individual, para lograr determinar la forma que está organizada, cómo se comporta y estructura internamente (Hernández y Mendoza, 2018, p. 199).

Diseño de investigación

El diseño fue No Experimental de corte transversal.

Se usó un diseño No Experimental transversal, descriptivo. Este diseño de investigación permitió establecer una descripción detallada de las variables sin alterar estableciendo características, relaciones de hechos, eventos o fenómenos (Hernández y Mendoza, 2018).

En el siguiente esquema se muestra el diseño de investigación utilizado



Dónde

Rx = Observación de la realidad problemática.

Tx = Teorías que fundamentan la propuesta.

M = Modelo propuesto validado.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Simplificación administrativa

Definición conceptual:

La simplificación administrativa son diversas acciones e iniciativas que coadyuvan a la toma de decisiones políticas, disminuye las barreras burocráticas, los tiempos y baja los costos por la atención en los procedimientos y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos por parte de los empleados públicos (Muñoz, 2017).

Definición operacional:

Está determinada por los tiempos de atención, trámites y procedimientos administrativos

Indicadores:

Según las dimensiones, tenemos los siguientes indicadores

Dimensión tiempos de atención: calidad para orientar, calidad en el registro, desempeño laboral, tiempo para aprobar, calidad de la capacitación, grado de satisfacción.

Dimensión tiempo de trámites: fiabilidad, agilidad, reducción tiempos, reducción procesos, cumplimiento plazos

Dimensión procedimiento administrativo: ahorro tiempo y recursos, decisiones preventivas y correctivas, eficiencia personal, resolución problemas, nivel adaptación

Escala de medición:

Escala ordinal. Se usó para la medición la escala de Likert.

Variable: Gestión

Definición conceptual:

Es la suma de diversas actividades que se ejecutan para guiar a una institución o entidad usando los esfuerzos, tareas y recursos. (Morón, 2018)

Definición operacional:

Constituye un proceso que se da por las actividades que se planifican para conducir o guiar a una entidad y lograr sus objetivos previstos.

Indicadores:

Cumplir los objetivos y metas de la institución, cumplir con las funciones, disposición del presupuesto y comunicación eficiente.

Escala de medición:

Escala ordinal. Se usó para la medición la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo**Población**

La población se constituyó con la totalidad de estudiantes del pregrado, docentes y empleados que hace uso de la plataforma de atención en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, que suman total de 3,869 estudiantes matriculados en el año académico 2021

Muestra

Para determinar la muestra, se ha usado muestreo probabilístico aleatorio, se ha identificado la muestra con estudiantes que tienen características similares y con igual posibilidad de participar y ser elegidos (Casal y Mateu, 2018); se basa en el muestro aleatorio conglomerado con características parecidas (Hernández y Mendoza, 2018); considera aspectos inclusivos: nivel académico, gestión, extra académico y entidades internas y externas que permiten el funcionamiento normal del trámite.

Aplicando la siguiente fórmula se detrmino la muestra poblacional

$$\frac{N * (\alpha_e * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Donde:

N = Tamaño de la muestra (3,869)

α_e = Valor del nivel de confianza (95%)

e = Margen de error (5%)

Ejecutada la operación de la fórmula, de logro determinar que la muestra poblacional asciende a 349 estudiantes los cuales serán elegidos de forma aleatoria en las diferentes especialidades y aulas.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión que se han establecido para participar en la investigación, fueron:

- a) Estudiantes matriculados en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
- b) Estudiantes que voluntariamente acepten participar en la investigación.
- c) Estudiantes que, al momento de ejecutar la investigación actual, se encuentran presente.

Criterios de exclusión

Fueron los siguientes:

- a) Estudiantes que no son están matriculados en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
- b) Estudiantes que no desea participar en la presente investigación.
- c) Estudiantes que no están presente en el momento de aplicar los instrumentos de investigación.

Unidad de análisis

Está constituido por los estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza y personal que participa del proceso de los trámites en la Universidad

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández y Mendoza (2018), indica que las técnicas sirven para recopilar datos o información, permite registrar hechos de forma cuantitativa o cualitativa sobre acontecimientos de ocurren en las variables de estudio; son capturas de los hechos y acontecimientos de una realidad en concreto.

Vásquez (2020, p. 80), señala que los instrumentos, son mecanismos que se utilizan para recolectar datos, puede ser de diversos formatos o recursos, útiles para registrar o almacenar información.

- a) **Encuesta y el cuestionario:** se utilizaron en la investigación para recopilar a nivel estadístico datos de las variables. Se aplicó un cuestionario con preguntas y alternativas para ser respondida por la muestra poblacional identificada.

- b) **Análisis documental y ficha de análisis:** se utilizaron para la revisión de bibliografía científica y de fuentes similares a nivel digital, impreso, audio, video u otro relacionado con las variables de estudio. En esta ocasión se realizó una revisión bibliográfica sobre los temas de simplificación administrativa y trámites

3.5. Procedimientos

Los pasos para ejecutar esta investigación se hicieron de acuerdo a las pautas establecidas por Hernández y Mendoza (2018) y fueron:

- a) Etapa de análisis; se identificó unidades de análisis para cada una de las variables, según los resultados y se hizo una interpretación objetiva.
- b) Etapa de descripción; las unidades de análisis fueron descritas considerando el enfoque científico para establecer los argumentos y garantizar la credibilidad de los resultados.
- c) Etapa de construcción; se estructuró un informe de acuerdo a normas establecidas en donde se describen y sustentan los resultados y propuesta.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos de investigación, fueron procesados a nivel estadístico, utilizando el Software SPSS, versión 26 y el

programa Microsoft Excel versión 2016. Se organizaron en tablas y figuras estadísticas y luego fueron analizadas e interpretadas según las variables, dimensiones e indicadores respectivos.

3.7. Aspectos éticos:

Vásquez (2020, p. 60) señala que en toda investigación hay que considerar principios y criterios éticos en todo sus procesos: diseño, recolección datos, análisis, resultados y conclusiones. Estos principios y creiterios éticos esta en relación a la actitud del investigador que asume con respecto a los sujetos de investigación o las personas que participan de forma voluntaria en la investigación y fueron los siguientes:

El principio autonomía, es el derecho que tienen las personas para asumir sus propias decisiones sin coacción, pero implica el deber de respetar la manera cómo actúan los demás personas

El principio beneficencia, es el derecho que tienen la personas para vivir según su forma de pensar, entender y sentir la felicidad, concebir la vida o asumir la perfección, pero demanda el deber de contribuir al bienestar de los otros.

El principio no-maleficencia, es el derecho que tienen la personas de no discriminar por edad, sexo, raza, salud, biológico u otro; demanda el deber de no hacer daño a los otros

El principio justicia, es el derecho que tienen las personas de no discriminar por asuntos políticos, económicos, ideológicos o culturales; demanda el deber de respetar la diversidad y asumir los riesgos y beneficios de los otros.

IV. RESULTADOS

Resultados sobre la variable Simplificación administrativa

Tabla 1:

Variable Simplificación administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	103	29.5	29.5	29.5
Medio	120	34.4	34.4	63.9
Bajo	126	36.1	36.1	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la tabla se puede observar que del total de las personas encuestadas, el 36,1% indican que el proceso de simplificación en la universidad tiene un nivel Bajo, el 34,4% señalan que el nivel es medio y el 29,5% refieren que el Alto. Esta información nos muestra que la atención, trámites y procedimientos administrativos no están logrando satisfacer a los usuarios conformados por los estudiantes, docentes y administrativos. Además, induce a evaluar con mayor detenimiento los vacíos que la implementación y ejecución de la norma legal se han dejado de cumplir o mejorar

Tabla 2:

Dimensión Tiempo de Atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	116	33.2	33.2	33.2
Medio	98	28.1	28.1	61.3
Bajo	135	38.7	38.7	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de encuesta sobre simplificación administrativa y trámites 2021

Nota: En la Tabla se muestra que del total de las personas encuestadas, el 38,7% indican que el tiempo de atención para realizar los trámites en la universidad tiene un nivel Bajo, el 33,2% señalan que es Medio y el 28,1% refieren que es Medio. Esta información significa que las personas no están satisfechos con el tiempo de atención, la atención, no siempre está sujeto a la disponibilidad del tiempo de las personas y es necesario cumplir con lo establecido por el TUPA; por eso es importante analizar los tiempo de atención para lograr la satisfacción de los usuarios.

Tabla 3:

Dimensión Tiempo de Trámites

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	93	26.6	26.6	26.6
Medio	109	31.2	31.2	57.9
Bajo	147	42.1	42.1	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que del total de las personas encuestas, el 42,1% indican que el tiempo que demora para hacer los trámites es Bajo, el 31,2% señalan que es Medio y el 26,6% refieren que es Alto. Esta información nos indica que es necesario mejorar el personal de la plataforma de atención proporcione respuestas rápidas, como entregar la documentación de forma oportuna y adaptar el servicio a la disponibilidad de los usuarios.

Tabla 4:

Dimensión Procedimientos administrativos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	112	32.1	32.1	32.1
Medio	97	27.8	27.8	59.9
Bajo	140	40.1	40.1	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que del total de las personas encuestadas el 40,1% señalan que los procedimientos administrativos tienen una valoración Baja, el 32,1% afirman que la valoración es Alta y el 27,8% refieren que es Medio. Esta información nos indica que es necesario profundizar el análisis y evaluación de esta dimensión en la medida que no hay satisfacción con las tasas por cada procedimiento, falta equilibrar la relación servicio de calidad y costos para que sean justos, los requisitos deben ser claros y precisos, algunos requisitos no son necesarios, los usuarios sienten limitaciones en dar respuestas a los trámites, deben establecer una metodología que permita una mejor gestión de la simplificación, la universidad debe asumir mayor compromiso en el sistema simplificado de la administración y aplicar correctamente las normas legales relacionados al tema.

Resultados variable Trámites Académicos

Tabla 5:

Variable Trámites en Universidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	113	32.4	32.4	32.4
Medio	118	33.8	33.8	66.2
Bajo	118	33.8	33.8	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que del total de las personas encuestadas el 33.8% señalan que la valoración de la calidad de los trámites es Bajo y Medio, respectivamente y el 32,4% indican que es Alto. Estos datos nos permiten constatar que existe algunas limitaciones para lograr una atención en los trámites para satisfacer a los usuarios y es necesario mejorar las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, como factores determinantes para generar cubrir las expectativas de los usuarios y brindar un servicio de calidad en los trámites.

Tabla 6:

Dimensión Fiabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	145	41.5	41.5	41.5
Bajo	2040	58.5	58.5	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que del total de las personas encuestadas, el 58,5% señalan que la fiabilidad de la variable trámites tiene una valoración Baja y el 41,5% es medio. Esta información permite analizar si la forma de atender en los trámites no existe diferenciación entre las personas, respetando el orden de llegada o a quién corresponda y que sea rápida. Este dato es preocupante porque significa que el nivel de fiabilidad que se tiene no permite un nivel satisfactorio de los usuarios.

Tabla 7:

Dimensión Capacidad de Respuesta

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	171	49.0	49.0	49.0
Bajo	178	51.0	51.0	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que, del total de las personas encuestadas, el 51% señalan que la capacidad de respuesta que tiene el personal de plataforma en el momento de realizar el trámite es Bajo y el 49% indican que Medio. Estos datos son preocupantes porque en el área de atención no es rápida y no se hace en un tiempo corto; eso determina que el tiempo en los trámites se alarguen más de lo permitido.

Tabla 8:

Dimensión Seguridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	232	66.5	66.5	66.5
Bajo	117	33.5	33.5	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que del total de las personas encuestadas el 66,5% indican que el nivel de seguridad al momento de realizar el trámite tiene una valoración Media y el 33,5% indican que es Baja. Esto significa que, durante el proceso de trámite, mediamente se respeta la privacidad de los usuarios y de igual manera no son tratados con respeto en relación a los demás. Esta dimensión debe considerar mayores elementos para lograr éxito en la seguridad de la privacidad de los usuarios

Tabla 9:

Dimensión Empatía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	98	28.1	28.1	28.1
Medio	212	60.7	60.74	88.8
Bajo	39	11.2	11.2	100.00
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que del total de las personas encuestadas, el 60.7% señalan que la empatía en los trámites tiene una valoración media, el 28.1% indican que es Alto y el 11.2% refieren que es Bajo. Estos datos no muestran que medianamente se comprende y lograr un espacio de tranquilidad al momento que se explica la forma que se tiene que realizar los trámites, generando a veces niveles de incompreensión para ejecutar los trámites.

Tabla 10:

Dimensión Aspectos Tangibles

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	206	59.0	59.0	59.0
Bajo	143	41	41	100.0
Total	349	100.0	100.0	

Nota: En la Tabla se muestra que, del total de las personas encuestadas, el 59% indican que el aspecto tangible que está disponible para usar en los trámites, tiene una valoración Medio y el 41% indican que el nivel de valoración es Bajo. Esta información se debe tomar como un aspecto que debe analizar y evaluar con mayor detenimiento, como mejorar las señalizaciones para orientar mejor a los usuarios, adecuar el mobiliario a las nuevas condiciones y brindar comodidad, que las áreas que usan los usuarios en el tiempo que realice el trámite estén limpios y ordenados, por ejemplo, los servicios higiénicos, lograr el uso de equipos y materiales que contribuyan a brindar mejor servicio en los trámites que solicitan los usuarios, entre otros.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue elaborar un modelo de gestión sobre simplificación administrativa para mejorar los trámites académicos en la UNTRM, para la cual se hizo un diagnóstico sobre el estado de la simplificación administrativa, se identificó las limitaciones sobre el proceso de los trámites, se estableció alternativas estratégicas sobre simplificación administrativa para mejorar el servicio de los trámites y validar el modelo de gestión.

Sobre estos elementos propositivo, se aplicaron los instrumentos de investigación y se encontraron los siguientes hallazgos o resultados que a continuación se describen:

Del diagnóstico realizado se determinó que la simplificación administrativa tiene una valoración Baja (36,1%), media (34,4%) y alta (29,5%) significando que los tiempos en atención, tiempos en trámites y los procedimientos administrativos que se utilizan no han logrado satisfacer a los usuarios y requieren mejorarlos. Eso ha significado que los indicadores como orientación, capacidad de registro, nivel de desempeño, tiempos de aprobación, nivel de satisfacción no han logrado en su totalidad conjugarse para brindar un mejor servicio en los trámites académicos.

Este resultado tiene relación con la investigación de Castillo (2020) sobre simplificación en la administración pública y la democracia, concluyó que la simplificación administrativa no está logrando el impacto deseado y por lo cual requiere de una reconsideración basada en un enfoque de servicio público para que de esa forma se garantice una democracia real y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y en este contexto, la simplificación administrativa de los planes incrementa la calidad democrática y facilita la gobernabilidad democrática.

Este resultado permite reforzar lo que indica Alguacil (2019), con relación a la simplificación administrativa, refieren a toda estrategia para disminuir la cantidad de procedimientos, tiempos y costos en una atención de acuerdo a los procedimientos en la gestión pública. Por ello la simplificación administrativa incluye diversas actividades que integran las siguientes categorías: simplificación orgánica,

dirigida para incluir mejoras en las instituciones públicas; simplificación normativa, dirigida para reducir el nivel de complejidad que tienen las normas legales o jurídicas y la simplificación procedimental, busca disminuir los trámites y la cantidad de procedimientos en la gestión pública.

La simplificación administrativa en las Universidad que garantice un servicio de atención para que los trámites sean más eficientes, pasan por un proceso para que las plataformas de atención constituyan en instancias en donde los usuarios se sientan satisfechos por el servicio; pero existen varios elementos que deben considerar: aplicar las normas legales vigentes, capacitar al personal de plataforma, evitar al rotación del personal, responder a las expectativas y requerimiento de los usuarios; además, se enfrenta con un nivel de desconocimiento sobre el rol de las plataformas, entre otros. Estos retos y desafíos se enfrentan las universidades al momento realizar el servicio de atención.

Con relación a la dimensión sobre tiempos de atención, se determinó que tiene una valoración baja (38,7%), medio (33,2%) y alto 28,1%); de igual manera la dimensión tiempos para realizar los trámites obtuvo una valoración baja (42,1%) medio (26,6%) y alta (26,6%); significando que los tiempos para la atención y trámites no cubren las expectativas de los usuarios y por lo cual el personal de la plataforma de atención proporcione respuestas rápidas, como entregar la documentación de forma oportuna y adaptar el servicio a la disponibilidad de los usuarios, adecuarse a los usuarios, cumplir con lo establecido por el TUPA; por eso es importante analizar los tiempo de atención para lograr la satisfacción de los usuarios. Además, que la agilidad, cumplimiento de plazos, reducción de tiempos y procesos no han logrado su finalidad, tener éxito y satisfacción de los usuarios al finalizar el trámite académico.

Este resultado tiene relación con los hallazgos en la investigación de Silva, D. y Delgado J. (2020) sobre gestión de simplificación administrativa en una universidad pública; concluyeron que la gestión de simplificación administrativa no está acompañada con nueva tecnología, usando programas que disminuyan el tiempo de los procesos y con ello también de los trámites, costos y carga en las áreas; la

simplificación administrativa es un requisito muy importante en las universidades públicas para brindar servicios de calidad y con menor trámite burocrático.

Este resultado tiene que verse desde la perspectiva que plantea Ziller (2018) sobre la importancia de usar la tecnología en los procesos de atención y trámites en la gestión pública, considera fundamental usar el modelo e-government, un sistema de gestión con amplia capacidad y potencial para disminuir de forma considerable los tiempos que las personas utilizan para realizar trámites o brindar servicios de certificados, información u otros. La implementación de esta plataforma exige en un primer momento de una inversión generalizada y considerable, pero al realizar el análisis de costos – beneficio, es favorable y en este contexto es elemental; es fundamental analizar el contexto y redefinir el perfil del personal y los usuarios para poder involucrarlos y adaptarse a los nuevos cambios.

Uno de los retos que tiene la universidad en brindar el servicio de atención para realizar los trámites académicos es disminuir el tiempo, tanto en la atención y en el tiempo que dura el trámite. En este factor confluyen todos los aspectos y recursos que se cuenta para aplicarlos de tal manera que el usuario se sienta satisfecho con el trámite logrado. Las normas indican plazos para cada documentación o trámite a realizar, eso significa que existe un equilibrio y relación entre el personal de plataforma y los que tienen que ver directamente para que ese documento esté disponible en plataforma y ser entregado al usuario; allí radica el cuello de botella; el engranaje de todo el movimiento en relación al tiempo tiene que ser armonioso en todo el procedimiento para lograr el trámite en el tiempo establecido o menor del que se establece. Acortar los tiempos es un reto para realizar los trámites en la universidad.

Con relación a la dimensión procedimientos administrativos, se determinó que tiene una valoración baja (40,1%), alta (32,1%) y mediana (27,8%); significando que se debe equilibrar la calidad del servicio y costos para que sean justos, los requisitos deben ser claros y precisos, algunos requisitos no son necesarios, los usuarios sienten limitaciones en dar respuestas a los trámites, deben establecer una metodología que permita una mejor gestión de la simplificación, la universidad debe

asumir mayor compromiso en el sistema simplificado de la administración y aplicar correctamente las normas legales relacionados al tema. Además, que ahorrar tiempo y recursos, el tomar decisiones preventivas y correctivas sobre los procedimientos, capacidad de resolución de problemas, eficiencia del personal, han carecido de una armonía para lograr eficiencia el procedimiento al momento de iniciar y finalizar el trámite académico.

Este resultado tiene relación con los hallazgos en la investigación de Bueno. (2019), sobre el fenómeno legal de la simplificación administrativa; determinó que proceso de simplificación administrativa, la comunicación, es un instrumento transversal que facilita los trámites; los procedimientos basados en la normatividad, organicidad y procedimental; regulan el proceso y facilitan la información sin demoras en los trámites.

Este resultado tiene relación con lo señalado por Martínez, Martínez, Nuño, y Cavazos (2019, consideran a los procedimientos administrativos como un factor elemental en el derecho administrativo y fundamental para comprender la gestión y función administrativa en función de los usuarios; son acciones administrativas que se realizan en las instituciones públicas del país y que tiene como propósito realizar el acto administrativo con eficiencia y calidad. Por estas acciones se generan impactos jurídicos particulares o personales sobre aspectos puntuales y públicos y en relación a los derechos y deberes concordados en el concepto del acto administrativo.

Existen normas legales que eliminan las trabas para lograr un trámite exitoso. En el segundo trimestre el año 2021 se han aprobado 202 normas que establecen 202 procedimientos para lograr éxito y satisfacción de los usuarios en los procedimientos administrativos, solamente 5 de ellos corresponden a educación (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). La finalidad es eliminar las demoras en los procedimientos por el contexto de COVID que se vive. En este proceso de eliminación de trabas y demoras, la universidad tiene el rol de adecuarlos a su sistema de procedimientos administrativos. De igual manera, es fundamental la adecuación del TUPA y que los usuarios tengan conocimiento sobre el mismo; el

TUPA, es un instrumento en donde se establece la relación costo y servicio, tiempos y destrabe de los trámites, entre otros.

Con relación a las limitaciones que tienen los trámites, se consideró las expectativas de los usuarios quienes determinaron que el proceso de los trámites en la universidad tiene una valoración baja y media, respectivamente (33,8%) y alto (32,4%). Además, se ha considerado que la fiabilidad y capacidad de respuestas son dos factores que limitan los trámites y que tienen una valoración baja (58,5%); la seguridad, relacionado con la privacidad de los usuarios tienen un nivel medio (66,5), el nivel de empatía entre el personal que atiende y los usuarios tiene un nivel medio (60,7%) y el aspecto tangible que se utiliza en el proceso de trámites, tiene una valoración media (59%)

Este resultado tiene relación con la investigación de Calagua (2018) sobre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, determinó que la calidad del servicio de atención basada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles está relacionado con la forma que se aplica la simplificación administrativa, por lo tanto, ante un mejor uso de las normas de simplificación administrativa, se va lograr una mejor calidad de servicios a los usuarios.

Estos resultados están en relación a lo que afirma el Banco Mundial (2018), la calidad del trámite está en relación al cumplimiento de los procedimientos administrativos que van a realizar y la calidad de atención y se reflejada valorando el nivel de satisfacción de los usuarios, este indicador permite generar información que es analizada por los responsables de la gestión para establecer estrategias de mejora permanente y lograr las metas institucionales. Existen diversos modelos para percibir la calidad del trámite, las dimensiones contribuirán a planificar instrumentos para evaluar, adecuando requerimiento y mejorar políticas de mejora en la atención de los usuarios.

Este resultado nos muestra que algunas limitaciones para lograr una atención en los trámites para satisfacer a los usuarios, es necesario mejorar las dimensiones

de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, como factores determinantes para generar cubrir las expectativas de los usuarios y brindar un servicio de calidad en los trámites. Estas dimensiones permiten conocer las expectativas de los usuarios y es lo que debe recoger la universidad para lograr calidad en el servicio de atención.

Los indicadores sobre trámites académicos indican que se tiene que tomar decisiones preventivas y correctivas con relación a la atención personalizada, incrementar el nivel de confiabilidad, incrementar a través de capacitaciones la competencia profesional en las plataformas; desarrollar la capacidad de resolución, asumir una actitud más empática, incrementar la habilidad del personal; generar confianza y seguridad en los usuarios, personalizar la atención, usar de forma adecuada y racional los recursos y equipos de la universidad.

Las alternativas estratégicas para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad parte del resultado de la aplicación de los instrumentos de investigación que determinan que la simplificación administrativa tiene una valoración baja y que los trámites han logrado un nivel de valoración que oscila entre bajo y medio. Estos resultados son preocupantes porque están determinando que la aplicación de la simplificación administrativa no está logrando su objetivo, acortar plazos, procesos, procedimientos y tiempos al momento de realizar un trámite; además que la propia ejecución de realizar un trámite tiene dificultades relacionados con la baja expectativa que tienen los usuarios. Este contexto exige nuevas estrategias para mejora el proceso de los trámites académicos en la universidad.

Con relación a las estrategias para mejorar los trámites académicos, Romero (2018), señala que los trámites en una entidad pública, como la universidad, está vinculado a la calidad y excelente atención que se tiene que brindar a los usuarios, están comprendidos en definir el servicio como tal, desarrollar un enfoque de calidad, establecer las acciones y procedimientos, eliminar las inacciones en el proceso y lograr un impacto positivo en la ciudadanía. Las personas que hacen uso del servicio sea por necesidad propia o para apoyar a otros, debe recibir un servicio

de atención instantáneo y de calidad al momento que inicia y finaliza un trámite por ser un derecho que el Estado debe garantizar

En ese mismo sentido Chain (2017) indica que una administración pública transparente y moderna; facilita el acceso fácil a la información en las entidades estatales, facilita información referente a horarios que deben estar en espacios visibles, evita la discriminación; garantiza ser atendidos en la lengua y cultura del usuario, expresa empatía y tolerancia al ser atendido, la explicación y asesoramiento es oportuno, útil y claro al momento de iniciar, en el proceso y finalizar el trámite; ser notificados de forma sencilla, ser reconocido que tiene el derecho a un servicio de atención de calidad. Significa disfrutar y estar satisfecho en cada trámite que se realiza.

Las alternativas estratégicas para optimizar la simplificación administrativas en los trámites académicos se centran en la disminución de los tiempos en la atención, tiempos de trámite y eliminar las trabas y demoras en los procedimientos administrativos. Para ello es necesario recurrir a las normas aprobadas hasta el 2021 y que involucra hacer una análisis y evaluación de lo actuado, identificando los cuellos de botella y asumiendo los retos y desafío que implica brindar un servicio de calidad al ejecutar los trámites. Un factor determinante es evaluar la forma que se creó el procedimiento y eso significa usar el Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), estas dos herramientas van a facilitar entender la creación de los procedimientos administrativos y eliminar las trabas y demoras; pero también es necesario analizar y ver en su conjunto el Sistema Único de Trámites y la forma que se utiliza el TUPA, como una forma de fiscalizar y supervisar el procedimiento en los trámites. Estos elementos van a facilitar la continuidad, mejoramiento o eliminación de los procedimientos en los trámites que están usando.

Validar el modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRMA a través del Juicio de Expertos, ha significado responder a indicadores que evalúen y valoricen el modelo de gestión y que garanticen su viabilidad.

Estos indicadores van desde valorar el título o nombre del modelo, la pertinencia de la propuesta, coherencia entre propuesta y el título, sustento de la propuesta, la estructura es viable, las estrategias son coherentes y viables, las acciones para lograr los objetivos están relacionados, la descripción de la propuesta tiene relación con sus enunciados, el lenguaje usado es adecuado y logra expresar la propuesta, las técnicas y métodos responde a los objetivos y propuesta en general, se logra viabilizar el conocimiento científico y fundamentos teóricos, garantiza la sostenibilidad de la propuesta en el tiempo

VI. CONCLUSIONES

1. El modelo de gestión para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ha considerado factores como los tiempos en la atención y trámites, así como el mejoramiento de los procedimientos administrativos considerando las normas legales sobre simplificación administrativa y que permita un servicio de calidad en atención a través de los trámites para satisfacer a los usuarios.
2. El diagnóstico del sistema de gestión en la simplificación administrativa en los trámites de la universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas determinó que tiene un nivel bajo y por ende sus dimensiones como tiempo de atención, tiempo de trámite y procedimientos administrativos, son también bajos.
3. Las limitaciones en la ejecución del proceso de simplificación administrativa el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, se caracteriza por el nivel de expectativa que tienen los usuarios sobre los trámites que le han dado una valoración baja; los factores sobre fiabilidad y capacidad de respuesta, son percibidos bajos, pero seguridad, empatía y aspectos tangibles deben mejorar.
4. Las alternativas estratégicas para optimizar el proceso de simplificación administrativa el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad están centradas en disminuir los tiempos en la atención y los trámites y mejorar los procedimientos administrativos que permita mayor por parte de los usuarios mayor fiabilidad, mejora capacidad de respuesta, brindar seguridad, ser más empáticos y mejor uso de los aspectos tangibles.
5. La validación del modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRMA se realizó a través del Juicio de Expertos en gestión pública a través de indicadores que garanticen su viabilidad e implementación.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Dirección General de administración (DGA) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza que mejore la relación entre lo que indica las normas sobre simplificación administrativa, el servicio de atención que brinda a través de los trámites y el nivel de cumplimiento para incluir mejoras.

Se recomienda a la Dirección General de administración (DGA) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza cumplir con las normas legales sobre simplificación administrativas con la finalidad de disminuir los tiempos de atención, tiempos de trámites y mejorar los procedimientos administrativos

Se recomienda a la Dirección General de administración (DGA) y al personal de plataforma de atención de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza que mejoren su capacidad de respuesta, garantice la seguridad y privacidad, lograr mayor empatía con los usuarios y hacer un uso eficiente y razonables de los elementos tangibles que se usan para brindar servicios a través de los trámites.

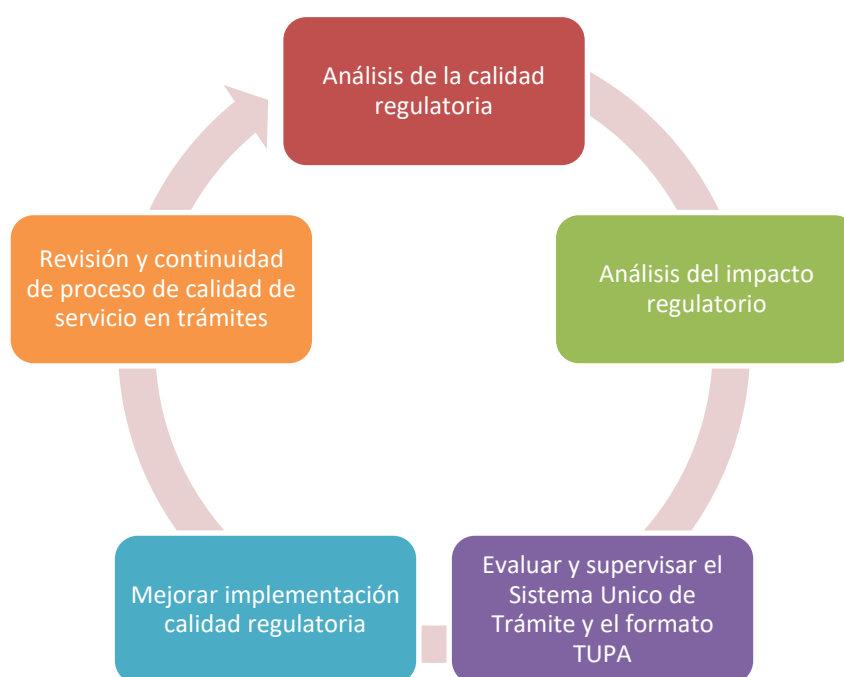
Se recomienda a la Dirección General de administración (DGA) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza implementar las estrategias para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad que permiten disminuir los tiempos en la atención y los trámites, así como mejorar los procedimientos administrativos.

Se recomienda a los investigadores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza que profundicen el modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRM, considerando que existen elementos para analizar y evaluar, con el fin de garantizar un mejor servicio de calidad en la atención

VIII. PROPUESTA

Modelo de gestión para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas;

En la siguiente imagen se presenta el modelo de gestión considerando las normas legales vigentes que permita mejorar el proceso de simplificación administrativa para mejorar el trámite académico en la UNTRM



En esta estructura se ha considerado el Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) como un instrumento obligatorio a las instancias que dependen del Poder Ejecutivo para evaluar los procedimientos administrativos y de esa forma eliminar y/o disminuir todo aquello que sea innecesario en el sistema de trámites. El análisis se utiliza de acuerdo a las normas existentes para lograr mejorar en el futuro los servicios; además, de acuerdo a las normas, este instrumento se debe utilizar de forma periódica; así por ejemplo se elimina procedimientos, tiempos de atención y trámites. Además, que este instrumento promueve la transparencia en los

procedimientos administrativos y propicia la rendición de cuentas de las instituciones públicas.

La Secretaría de Gestión Pública es la responsable de propiciar el cambio en el sistema de simplificación administrativa y regular la calidad de los servicios a nivel nacional, por eso se estableció el sistema de análisis regulatorio para propiciar desde las instituciones del estado estrategias para optimizar el uso de la simplificación administrativa y por lo cual se estableció, lo que la universidad debe cumplir:

1. Elaborar, proponer, implementar planes, políticas y estrategias en Simplificación Administrativa y calidad regulatoria.
2. Formular la estandarización de procedimientos administrativos.
3. Implementar metodologías para el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) en el proceso de formación normativa.
4. Operar la Central de Riesgo Administrativo (CRA) y el Sistema Único de Trámites (SUT).

El Sistema único de Trámites (SUT) es una herramienta informática que permite la elaboración y estandarización del TUPA, así como la simplificación mediante la reducción de derechos de tramitación, tiempos, requisitos, plazos y eliminación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad

El SUT reúne los procedimientos administrativos que han sido aprobados por el aplicativo del análisis de calidad regulatorio, facilita la elaboración del TUPA y sirve como un repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

A través del SUT, la SGP, como ente rector, podrá revisar en línea los procedimientos administrativos de las entidades públicas y supervisar el cumplimiento de las normas de Simplificación Administrativa.

.

REFERENCIAS

- Alguacil, M. (2019). La simplificación administrativa - Declaración responsable y comunicación previa. Recuperado de <https://libros-revistasderecho.vlex.es/vid/simplificacion-administrativa-declaracion-responsable670784997>
- Astudillo, M., y Manrique, E. (2015). Algunas propuestas de simplificación administrativa y de recaudación del ISR. Rev. del Centro de Inv. (Méx.) Vol. 10 Núm. 39 Ene. - Jun. 2015, México. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=03fdd958-a7bf4e70-8827-cbbaf801b318%40pdc-v-sessmgr05>
- Banco Mundial. (2018). Organización para la cooperación y desarrollo económico. Washington: Global Imperative or Universal Health Coverage.
- Benites, L. y Castillo, D. (2018). Percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral del docente de una I.E.P de nivel secundario de la Rinconada Trujillo 2017. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ra ed.; Pearson Educación, Ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? Revista en Cultura de la Legalidad, 5(12), pp. 146-157. Recuperado de: <https://erevistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/download/4696/3169>
- Calagua, M. (2018) La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

– Jesús María 2017 (Tesis post Grado) Escuela de Postgrado. Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casal J., & Mateu, E. (2018). Tipos de muestreo. Revista. Epidem. Med. Prev. 2018; 1(1): pp. 3-7.

Castillo, C. (2020) Simplicidad en la administración pública y mejoramiento de la democracia (Artículo científico) Revista Uazuay. Núm. 19, Septiembre 2020 - Enero 2021, pp. 101-115. Obtenido de: http://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/uazuay_e_todo_o_digital_democratizou_usos_digitais_em_periodo.html

Castillo, M. (2020) Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-201. (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Chain, C. (2017). Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017. Repositorio UCV. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle>

Congreso del Perú (2014). Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. DO: [Diario Oficial El Peruano].

Cruz, K. (2021) Gestión documentaria y simplificación administrativa en la oficina de integridad de ESSALUD 2020. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú

Cueva, A. (2019). Incidence of the application of administrative simplification in the creation of public value in the center of best citizen care - case: MAC Lima Norte - 2018. Maestro en Administración Pública, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, Lima. Obtenido de:

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Fernández, R. (2019). Hacia la simplificación y la transparencia en materia procedimental: Las nuevas modalidades del procedimiento abierto. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Revista Gabilex N° Extraordinario, España. <http://gabilex.castillalamancha.es>

Fernández, E. & Fernández, L. (2018). Comunicación empresarial y atención al cliente. (Segunda Edición). España, Editorial Paraninfo

Florian, E. (2019) Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018 (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

Flores, Á. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las Municipalidades del Perú. Revista Jurídica Científica SSIAS, 11(1).

Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juárez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (agosto de 2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in departments with public and private management. Anales del Sistema Sanitario de Navarra, 2(42). doi:<http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

López, B., & Vega, C. (2019). Pending challenges of the Strategy "Better Citizen Service" - MAC. INNOVAG, 3(3). Obtenido de: <file:///D:/Downloads/19743-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78482-1-10-20190322.pdf>

- Maraví, M. (2019). Mechanisms for administrative simplification in light of recent amendments to the General Administrative Procedure Law, 27444, and the recent Law of Prevention and Elimination of Bureaucratic Barriers, Legislative Decree 1256. IUS ET Veritas(54). Obtenido de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>
- Martínez, P.; Martínez, J.; Nuño, P. y Cavazos, J. (2019) Paloma Martínez, Mejora en el Tiempo de Atención al Paciente en una Unidad de Urgencias Mediante la Aplicación de Manufactura Esbelta. Inf. tecnol.vol.26 N°.6. Obtenido de n: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642015000600019>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021) Modifican Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Economía y Finanza. Decreto Supremo N° 031-2021-eF
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). Guía de Técnica Legislativa para elaboración de Proyectos Normativos de las Entidades del Poder Ejecutivo. (Tercera Edición). Perú: Despacho MINJUS.
- Muñoz, M. (2019), Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima – 2016, (Tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1
- Paredes, C. (2020). Calidad de Atención y satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. REV. RECIEN, 01-14. Obtenido de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Pasco, J. C. (2016). La modernización del estado en el Perú. Revista Estudios de Políticas Públicas, 2(0), 246–252. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2015.38487>

- Presidencia del Consejo de Ministros (2021) Simplificación administrativa en el Perú, avances y agenda futura. GTZ y Bicentenario Perú 2021. Lima, Perú
- Quiroz, L. & Vega, Y. (2020). Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución educativa pública de La Libertad, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo
- Romero, C. (2018) Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016-2018. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
- Roseth, B. (2018) Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros. Banco Interamericano de Desarrollo – BID. Obtenido de: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>
- Salazar, B. (2018). Estudio de Tiempos. Colombia. Ingeniería Industrial Online.com. Recuperado de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/estudio-de-tiempos/>
- Secretaria de Gestión Pública (2021) Simplificación administrativa avances y agenda futura. Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de: https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf
- Silva, D. y Delgado J. (2020) Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades pública. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2.

- Tacuche Mariño, B. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018.[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Huánuco].
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. (Tesis de post grado, Universidad César Vallejo). Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>
- Trayter, J. (2018). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. Revista Aragonesa de Administración Pública, 47(1), pp. 8-44. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>
- Tuesta, R. (2021) Gestión administrativa y asesoría integral en la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos de Moyobamba, 2021 (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59741/Tuesta_LR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, W. (2020). Metodología de la Investigación. Manual del estudiante. Universidad San Martín de Porres. Disponible en: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Zela, C. (2020) Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la Región Puno – 2019. (Tesis de Grado) Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Ziller, J. (2018). Developing Administrative Simplification:. Sigma, 1-8

ANEXOS

ANEXOS 1: Matriz Operacionalización variable simplificación administrativa

Operacionalización variable simplificación administrativa

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Simplificación administrativa	Tiempos atención	Calidad orientación, Calidad de registro, Desempeño laboral, Tiempo aprobación, Calidad capacitación, Nivel de satisfacción.	Ordinal
	Tiempo trámites	Fiabilidad, Agilidad, Reducción tiempos, Reducción procesos, Cumplimiento plazos	
	Procedimientos administrativos	Ahorro tiempo y recursos, Decisiones preventivas y correctivas, Eficiencia personal, Resolución problemas, Nivel adaptación	

Anexo 2: Matriz de operacionalización variable: Trámites / Procedimientos administrativos

Matriz de operacionalización variable: Trámites / Procedimientos administrativos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Calidad de atención trámites	Fiabilidad	Atención personalizada	Ordinal
		Confiable	
		Competencia profesional	
	Capacidad de respuesta	Habilidad	
		Actitud	
		Capacidad de resolución	
	Seguridad	Disponibilidad	
		Confianza del usuario	
	Empatía	Personalizar atención	
		Capacidad de comprensión	
Aspectos tangibles	Equipos		
	Recursos		
	Infraestructura		
		Instalaciones	

Fuente: Paredes (2020)

Anexo 3: Cuestionario Simplificación administrativa

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

- a) Usuario
- b) Acompañante

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

4. Nivel de estudio

- a) Secundaria
- b) Superior Técnico
- c) Superior Universitario

5. Tipo de usuario

- a) Nuevo
- b) Continuador

6. Tópico o área donde fue atendido:

Criterios de valoración Cuestionario

ENUNCIADO	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
A Veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Usuario	Condición encuestado
	Área o dependencia donde fue atendido
Tiempos de atención	La atención que le prestó el personal administrativo es oportuna
	Está satisfecho con los plazos establecidos en el TUPA
	Cumplen verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos
	Está satisfecho con el tiempo de atención.
Tiempo trámites	El personal de plataforma, da respuesta rápida al problema de los usuarios
	El personal de las oficinas administrativas da respuesta rápida al problema de los usuarios
	El personal de plataforma, entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.
	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.
Procedimientos administrativos	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado
	La calidad del servicio está con el costo del servicio
	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones los considera justos
	Explican correctamente los trámites que se realizan
	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites
	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios
	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites
	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación
	Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo
	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa

**Anexo 4: Cuestionario sobre Trámites / Procedimiento administrativos:
Expectativas**

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

7. Condición del encuestado

- c) Usuario
- d) Acompañante

8. Edad del encuestado en años

9. Sexo

- c) Masculino
- d) Femenino

10. Nivel de estudio

- d) Secundaria
- e) Superior Técnico
- f) Superior Universitario

11. Tipo de usuario

- c) Nuevo
- d) Continuador

12. Tópico o área donde fue atendido:

PREGUNTAS SOBRE CALIDAD ATENCIÓN: EXPECTATIVAS

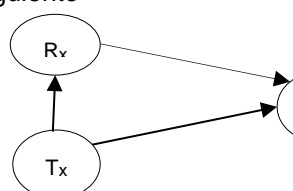
Fiabilidad	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas
	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada
	Que la atención en el área de caja sea rápida
Capacidad respuesta	Que la atención en el área de atención sea rápida
	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto
Seguridad	Que durante su atención se respete su privacidad
	Que el responsable u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia
Empatía	Que usted comprenda la explicación que le brindará responsable u otro profesional sobre el trámite o resultado de la atención
Aspecto tangibles	Que los carteles, letreros o señalización de la UNTRM sean adecuados para orientar a los usuarios
	Que las áreas de atención o recepción se encuentren limpias y cuenten con mobiliario para comodidad de los usuarios
	Que cuente con servicios higiénicos limpios para los usuarios
	Que las áreas de atención cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de Consistencia

Título: Modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General: ¿De qué manera un modelo de gestión contribuye al fortalecimiento de la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el estado actual del sistema de gestión administrativa en los trámites de la UNTRM? • ¿Cuál son las limitaciones en la ejecución del proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRMA? • ¿Qué elementos estratégicos, teóricos y metodológicos optimizan el proceso 	<p>Objetivo general: Elaborar un modelo de gestión para la simplificación administrativa que mejore los trámites académicos de la UNTRM.</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el sistema de gestión en la simplificación administrativa en los trámites de la universidad, • Determinar las limitaciones en la ejecución del proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRM. • Establecer alternativas estratégicas para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRM. • Validar el modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRM a través del Juicio de Expertos 	<p>Hipótesis General: Si se elabora un modelo de gestión para la simplificación administrativa funcionaria se mejorará los trámites académicos de la UNTRMA.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de gestión en la simplificación administrativa es un factor significativo y positivo que contribuye a mejorar los trámites académicos en la UNTRMA • Las limitaciones en la ejecución del proceso de simplificación administrativa afectan significativamente en los trámites académicos de la UNTRMA • Las alternativas estratégicas determinan los lineamientos teóricos y metodológicos Modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRMA • Los indicadores definidos por el Juicio de Expertos validan el modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRMA 	<p>Encuesta – Cuestionario</p> <p>Entrevista – Guía de entrevista</p> <p>Análisis de documentos – Ficha de análisis de documentos</p>

<p>de simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRMA?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los indicadores para validar el modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la UNTRMA? 															
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>													
<p>La investigación es Descriptiva – Explicativa – Propositiva. El diseño es el siguiente</p>  <pre> graph TD Rx((Rx)) --> M((M)) Tx((Tx)) --> M M --> Rv((Rv)) </pre> <p>Dónde Rx = Observación realidad. Tx = Teorías de la propuesta. M = Modelo validado.</p>	<p>La población fue de 3792 y muestra está constituida por 349 estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez que hacen uso de los servicios que brinda la UNTRMA</p>	<table border="1" data-bbox="1187 670 1713 1021"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Simplificación administrativa</td> <td>Tiempos atención</td> </tr> <tr> <td>Tiempo trámites</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos administrativos</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad de atención</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensión	Simplificación administrativa	Tiempos atención	Tiempo trámites	Procedimientos administrativos	Calidad de atención	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Variables	Dimensión														
Simplificación administrativa	Tiempos atención														
	Tiempo trámites														
	Procedimientos administrativos														
Calidad de atención	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
	Aspectos tangibles														



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

Chachapoyas, 20 de setiembre de 2021.

SEÑORES:
ESCUELA DE POSGRADO
Universidad César Vallejo – Sede Chiclayo
CHICLAYO

Mediante la presente, reciba un cordial saludo a nombre de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y en atención a la carta s/n. de fecha 07 de setiembre del 2021, comunica a usted que la Oficina de Rectorado de nuestra casa superior de estudios, **AUTORIZA** a la Estudiante **JESSICA NOEMI ROJAS PAICO** de la escuela de Posgrado del VI ciclo del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Sede Chiclayo, para que desarrolle la aplicación de su Proyecto de Tesis denominado "Modelo Gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Chachapoyas", a partir de la fecha hasta culminar su estudio estructural.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.


UNIVERSIDAD NACIONAL
"TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS"
Polycarpio Chauca Valqui Dr.
RECTOR