



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

"Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores
en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Carbajal Villalobos, Jose Delfin (ORCID: 0000-0002-4873-6266)

ASESOR:

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Jesucristo, ejemplo de amor, bondad y humildad, quien alumbra los caminos y fortalece a los trabajadores del Perú para enfrentar los retos de la Administración Pública.

A mis queridos padres: José Orlando y María Elena, por enseñarme la perseverancia en el diario trajinar de la vida

A mis docentes de la Universidad César Vallejo, por las enseñanzas brindadas que me permitieron crecer profesionalmente.

José Delfín

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, porque en sus aulas se acentuaron mis capacidades profesionales, se esclarecieron constructos científicos y ratificaron misiones y visiones para forjar voluntades y compromisos con las futuras generaciones del país.

Sincero agradecimiento a los Doctores, Maestros y Licenciados, que con perseverancia, paciencia y tolerancia templaron mi espíritu investigativo, acentuaron macro competencias y cultivaron actitudes solidarias.

El autor

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	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. Variable y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de dimensiones de la variable simplificación administrativa	19
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral	20
Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov – simplificación administrativa	21
Tabla 4. Correlaciones tiempo de atención – desempeño laboral.....	21
Tabla 5. Correlaciones herramientas tecnológicas – desempeño laboral	22
Tabla 6. Correlaciones procedimientos administrativos- desempeño laboral.....	23
Tabla 7. Correlaciones simplificación administrativa – desempeño laboral.....	24

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque, para lo cual se propone una investigación del tipo básica, no experimental, correlacional con la aplicación de encuestas como técnica de recolección de datos, así como cuestionarios como instrumentos aplicados a 290 trabajadores de un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Los resultados muestran que se muestra un valor de Rho Spearman de 0.265 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa, además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.479 lo cual indica una correlación media y positiva, significativa y directa. así mismo, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.356 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Las conclusiones indican que se muestra un valor de Rho Spearman de 0.454 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse la simplificación administrativa se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

Palabras clave: Simplificación administrativa, el desempeño laboral y correlación.

Abstract

The objective of this thesis is to determine the relationship between administrative simplification and the work performance of employees in a hydroelectric project in the Lambayeque region, for which a basic, non-experimental, correlational research is proposed with the application of surveys as a data collection technique, as well as questionnaires as instruments applied to 290 workers of a hydroelectric project in the Lambayeque region. The results show a Rho Spearman value of 0.265, which indicates a low and positive correlation, significant and direct, as well as a Rho spearman value of 0.479, which indicates a medium and positive correlation, significant and direct, and there is a correlation between the variables. In addition, a Rho Spearman value of 0.356 is shown, which indicates a low, positive, significant and direct correlation. The conclusions indicate that a Rho Spearman value of 0.454 is shown, which indicates a low and positive, significant and direct correlation. As such, it can be seen that improving administrative simplification will improve, in the same sense, labor performance.

Keywords: Administrative simplification, labor performance and correlation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades del estado cuentan con procesos administrativos que generan acciones para el bienestar del ciudadano (Paz and de Paz, 2017; Estrada et al., 2019; Morancho, 2019; OECD, 2017). Por ello, la importancia de los procesos se centra en el potencial burocrático que implica, ya que el exceso de procesos implica mayor gasto en recursos del estado, caso contrario, puede poner en riesgo la calidad del bien o servicio entregado (Mendiola and González 2020; Caldentey & Titelman, 2018; United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2017). Por ello, los procesos de simplificación financiera requieren de alta atención de parte de los tomadores de decisiones en la gestión del estado, ya que afectan el desempeño de los colaboradores, entendiendo que un servidor público con procesos eficientes muestra un mejor desempeño laboral (Mendiola & González, 2020; Carrión et al., 2009; Tablante & Antoniazzi, 2020).

En América Latina, los diferentes gobiernos han transitado desde los procesos sustentados en instrumentos normativos hasta las plataformas digitales sofisticadas a fin de buscar mayores impactos positivos en la sociedad (Mendiola & González, 2020; Tabares-Ocampo et al., 2022; Herrero & Dueñas Herrero, 2019; Tabares-Ocampo et al., 2022). Lo anterior, entendiendo que los numerosos procesos involucran mayores costos de transacción que afectan a los ciudadanos, quienes dependen de los bienes y servicios públicos. En Brasil, el costo administrativo de las obligaciones tributarias en las pequeñas empresas es de 3 a 15 veces mayor en comparación a las grandes empresas, por lo que la carga tributaria incurrida por los diferentes procesos es mayor afectando la competitividad de las empresas (Rosales, 2020; Fozap & de Economía IPN, 2019; Oecd & OECD, 2020; Roseth et al., 2021; Tablante & Antoniazzi, 2020)

Ante esta situación, diferentes países han impulsado diferentes esfuerzos como el Service Canadá en Canadá, el Chileatiende en Chile y el modelo Colima en México; Roseth et al., 2018 (Hidalgo & Álvarez, 2021; Lambelho, 2019; Tabares-Ocampo et al., 2022). Con estos esfuerzos, los gobiernos intentan paliar la carga administrativa a nivel nacional y los niveles sub nacionales, reduciendo

tiempos y costos (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD], 2020; Armijo et al., 2015; Caldentey & Titelman, 2018; Katz, 2015). Estos procesos engorrosos ocasionan deficiencias en la acción pública, desde el servidor público, generando disconformidad con el desempeño laboral, usualmente ocasionado por la alta carga administrativa.

Los trámites engorrosos y burocráticos en el Perú representan un obstáculo para el impulso de la competitividad en el país, así como la generación de altos costos en los procesos públicos, como licencias, permisos, autorizaciones, pagos de tasas, impuestos, entre otros (Hernández-Huerta, 2019; OECD, 2020; Manzano et al., 2019; Tablante & Antoniazzi, 2020). La simplificación administrativa propone acortar los plazos y acciones intermedias para alcanzar un servicio público, lo cual tendría relación con el desempeño laboral de los servidores públicos.

En el Perú se ha implementado la simplificación administrativa desde el 2017 teniendo como resultado la eliminación del 30% de trámites y más de 1300 requisitos con lo que se logró mejorar los servicios a la ciudadanía, lo cual representa un ahorro de 290 millones de soles para la ciudadanía, hasta el 2019, siendo más eficiente, eficaz y transparente.

El problema general de investigación es:

¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022?, ¿Cuál es la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022?, y, ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022?

La presente tesis cuenta con una justificación teórica debido a que se propone estudiar la relación entre la simplificación administrativa y desempeño laboral con la intención de aportar conocimiento teórico y ampliar límites del

conocimiento.

Así mismo, se cuenta con una justificación metodológica ya que contará con una metodología con validez interna y externa, por medio de la validación por juicio de expertos y confiabilidad, así mismo, contará con los fundamentos teóricos que validen la construcción de instrumentos. Además, contará con una justificación práctica debido a que se propone conocer la relación entre las mejoras en los procedimientos administrativos y el desempeño laboral, de tal manera que, se identifiquen espacios de mejora en la entrega de servicios públicos.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022.

Los objetivos específicos son:

- a) Determinar la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022,
- b) Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022,
- c) Determinar la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022.

La hipótesis general es: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022.

Las hipótesis específicas son: a) Existe relación significativa entre el tiempo de atención y el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022, b) Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022, y, c) Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo y el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La revisión de trabajo previos relacionados a la presente tesis tuvo como resultado la revisión de antecedentes internacionales como:

Rosales (2018) en su tesis publicada analizó la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución pública en México, para lo cual fue necesario la aplicación de una investigación cuantitativa, con un diseño no experimental, de alcance descriptiva y correlacional. Además, se aplicaron como instrumentos los cuestionarios elaborados por la autora, las cuales fueron validados por el juicio de expertos y confiables a través del indicador estadístico de alfa de cronbach. La muestra seleccionada fue de 124 trabajadores de la institución pública. Los resultados indicaron que las dimensiones analizadas solo tienen relación entre la satisfacción laboral y la remuneración, así como entre la participación organizacional y motivación. Las conclusiones indicaron que la satisfacción laboral es regular en las dimensiones remuneraciones, motivación extrínseca, salud ocupacional, dirección y liderazgo, satisfacción laboral y la moral.

Grisanti (2018) en su tesis publicada en Venezuela con el objetivo de determinar la relación entre el desarrollo organizacional y el desempeño del recurso humano, para lo cual fue necesario la aplicación de una metodología cuantitativa, con un alcance descriptivo, diseño no experimental. Se aplicaron cuestionarios a los trabajadores de la institución, las cuales fueron validados por el juicio de expertos y confiables por el estadístico Alfa de Cronbach. Las conclusiones indicaron que la relación entre la satisfacción del recurso humano depende de las relaciones humanas entre las personas que integran la organización, por lo que es importante una adecuada organización institucionales considerando los canales de comunicación y los estilos de liderazgo institucional, con lo cual el desempeño laboral puede mostrar mejores resultados.

Rego (2018) en su investigación analizó la simplificación administrativa desde la perspectiva jurídica de la modernización del estado. La metodología aplicada fue cualitativa, con un diseño fenomenológico, mediante entrevistas y

revisión documental. Los resultados indicaron que las instituciones del estado no han dedicado recursos para cumplir con las expectativas ciudadanas, ya que la carga administrativa es significativa y a pesar de las exigencias legales los costos burocráticos son altos. Las conclusiones fueron: se describe la disfunción en los procedimientos administrativos, las cuales se inician con un alto grado de incertidumbre en los plazos y resultados de procedimientos burocráticos.

Silva y Delgado (2020) en su investigación caracterizaron la gestión administrativa en una universidad. La metodología aplicada fue descriptiva, cualitativa con un diseño no experimental y análisis de documentos. Los resultados indicaron que: los encuestados consideran que la gestión administrativa debe aplicar tecnología virtual, siendo esto menos costos y más eficiente, disminuyendo trámites y generando desarrollo institucional. Las conclusiones son: la simplificación administrativa tiene procesos de planificación desde las políticas internas de la institución para mejorar el servicio, proponiendo menos burocracia y menos procesos.

Castillo (2020) en su investigación analizó la experiencia ecuatoriana con la simplificación administrativa en relación con los recursos tecnológicos disponibles en el sector público. La metodología aplicada fue cualitativa, descriptiva y con un diseño no experimental, y revisión documental. Los resultados indican que el caso ecuatoriano aplicó recursos tecnológicos para la simplificación administrativa de tal manera que pudo incrementar la calidad de la democracia, por lo que indican que es necesario que se priorice el uso de medios digitales para mejorar los procesos de simplificación administrativa, mejorando el tiempo de atención y los recursos dinerarios invertidos en cada uno de los procesos.

En cuanto a los trabajos previos, a nivel nacional se tiene a:

Requejo (2020) en su tesis analizó la relación del desempeño de los trabajadores en la calidad del servicio en una institución del estado. La metodología aplicada fue cuantitativa, básica, no experimental y correlacional, con la aplicación de cuestionarios a 313 usuarios del servicio público. Los

resultados indicaron que: existe influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio con un chi cuadrado de 65,22. Las conclusiones indican que el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 35,7% de la variabilidad de la calidad del servicio depende de la simplificación de los procedimientos administrativos.

Delgado (2020) en su investigación publicada en una revista científica analizó las características de la simplificación administrativa en el desarrollo de universidades públicas, para ello utilizó una metodología que incluyó el análisis documental, descriptivo, mediante el uso de un método deductivo y cuestionarios aplicados a los trabajadores de las instituciones universitarias. Los resultados de esta investigación indicaron que el 70% de los procesos revisados se basan en el tiempo de ejecución y en el costo incurrido, además, el 30% de los trabajadores consultados mencionan que la simplificación administrativa debe aplicar tecnología para brindar mejores servicios, con mayores accesos y costos más bajos. Las conclusiones indicaron que debe de aplicarse la tecnología para mejorar los procedimientos administrativos para disminuir el tiempo, disminuir la carga administrativa y la carga documental.

Jiménez (2019) en su tesis determinó la relación entre la simplificación de los procedimientos administrativos y satisfacción de los trabajadores en una institución del estado. La metodología aplicada fue cuantitativa, diseño no experimental, de corte transversal, con la aplicación de cuestionarios a 60 trabajadores. Los resultados hallados fueron: existe una correlación de Rho Spearman de 0.475 siendo una correlación media. Las conclusiones fueron: Existe una correlación baja entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral con un r de 0.377.

Arias (2018) en su tesis publicada determinó la relación entre la gestión administrativa municipal y el desempeño laboral en un área de una municipalidad distrital del Perú, para ello fue necesario la aplicación de una metodología aplicada, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo, con un enfoque cuantitativo, con la aplicación de un cuestionario validado y confiable a 30 trabajadores municipales de un área en específico. Los resultados de esta

tesis indicaron que existe relación moderada entre la gestión estratégica y desempeño laboral con un Rho Spearman de 0.445 con un p-valor de 0.014, además, se tiene una correlación directa y fuerte entre la gestión operativa y el desempeño laboral con un Rho Spearman de 0.995 y un p-valor de 0.000. Así mismo, se tuvo que existe relación entre la gestión del control y el desempeño laboral con un Rho Spearman de 0.555 y un p-valor de 0.001. Las conclusiones indicaron que existe correlación positiva y fuerte entre estas la gestión administrativa y el desempeño laboral variables con un Rho Spearman de 0.997 y un p-valor de 0.000.

Chain (2017) en su tesis determinó la relación entre la gestión de la institución y la simplificación de los procesos administrativos en una universidad pública del Perú. La metodología aplicada fue descriptiva y correlacional, con la aplicación de cuestionarios a trabajadores de la universidad. Los resultados muestran que: el personal administrativo se encuentra insatisfecho con la simplificación administrativa aplicada en la universidad. Las conclusiones fueron: existe una relación regular entre la gestión de la institución y la simplificación de los procesos administrativos, la simplificación administrativa no se articula con los involucrados, ni los recursos invertidos no se asignan de manera ordenada ni por complejidad.

Los fundamentos teóricos de esta tesis indican que, según OECD and OECD (2020) la simplificación administrativa representa las decisiones tomadas por los responsables de las instituciones para minimizar los obstáculos o procedimientos que truncan el logro de los objetivos procedimentales (Sautiev, 2021; Silveira et al., 2022; Weitzenboeck, 2021). Así mismo, OECD and OECD (2019) indica que la simplificación administrativa es una parte conformante de la modernización del estado que se encuentra en constante redefinición de sus objetivos, por lo que es considerado como un sistema administrativo (Oecd & OECD, 2019; Singh, 2021; Spiridonov, 2022).

Según el artículo 2 del Decreto Supremo 070-89-PCM, el objetivo de la simplificación del procedimiento administrativo y la administración del estado logren sus objetivos, vinculándose al servicio del usuario y cautelar el interés del

ciudadano. En este sentido, Huamantumba and Huamantumba (2020) explica que la simplificación de los procedimientos administrativos busca simplificar, reducir, mejorar los procedimientos, así como sus costos, para beneficiar a los ciudadanos, quienes son los que requieren de algún procedimiento o servicio público.

Por ello lo expuesto, al simplificar cada uno de los procedimientos se identifica acciones que no generan valor público para el ciudadano, además, las demoras en los procesos, requisitos innecesarios, sobre costos exagerados, tiempos de espera en exceso, etc (Paredes, 2022; Sasmito, 2018; Siden et al., 2022).

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) (2016) explica que la simplificación administrativa implica todo esfuerzo en mejorar la prestación del servicio o entrega de un bien por el usuario interno o externo, mediante la reducción de procedimientos, la mejora del tiempo en espera, el uso de herramientas tecnológicas u otras mejoras (Kattwinkel et al., 2020).

La teoría general de la burocracia de Chiavenato (2007) explica que las diferentes teorías como la clásica y la de las relaciones humanas no podían explicar las relaciones existentes en organizaciones con procedimientos engorrosos y dinámicas sociales confusas, siendo necesario un enfoque más amplio. El tamaño de las organizaciones públicas y su complejidad requieren de organizaciones muy particulares (Fernandez, 2020; Gerald & Caiden Gerald, 2018; Zacka, 2019).

El enfoque de la burocracia tiene como principal exponente a Max Weber quien analiza a la burocracia como una forma de dominación estatal en la que se propone generar la máxima eficiencia en el alcance de los objetivos, sin embargo, la complejidad de las organizaciones públicas cuenta con diferentes tipos de autoridad (Chiavenato, 2019b; Zacka, 2019).

Autoridad tradicional, la cual se manifiesta donde el poder proviene por creencias del pasado donde el líder es el señor por herencia o sucesor. La

autoridad carismática es donde los subordinados aceptan las órdenes de los superiores sin poner oposición debido a la personalidad y liderazgo del superior. La autoridad legal, racional o burocrática es cuando las ordenes de los superiores es aceptada por que se ajustan a los preceptos o normas que legitiman las decisiones.

Weber explica que la organización burocrática es donde los procedimientos y papeleos se incrementan causando ineficiencia en la organización e impidiendo las soluciones rápidas y eficientes. Por lo que, es necesario que la burocracia explique los mínimos detalles en el accionar del servidor público (Chiavenato, 2019a; Rodríguez, 2020).

Según Weber la organización burocrática presenta las siguientes características: cuenta con normas que dirigen sus acciones y medios formales de comunicación, se presenta una división del trabajo, las relaciones son impersonales, existe jerarquía en la autoridad, cuenta con procedimientos estandarizados y características meritocráticos en la designación de funciones (Crozier & Friedberg, 2017a, 2017b; Luoma-aho & Canel, 2020).

De lo descrito por Weber se puede observar que los procedimientos de la gestión pública generan mayor tráfico documental y por ende cargar aún más en la carga documental, con la simplificación administrativa guarda mayor relevancia para aprovechar de manera eficiente en el uso de recursos y por ende buscar que el desempeño profesional mejore por la eficiencia en los procesos (Podvornyyuk & Polishchuk, 2021; Vasyniova, 2020).

La simplificación administrativa tiene el objetivo de eliminar aquellos largos trámites que significan demoras en el tiempo de entrega generando mayores costos con el uso de mayores recursos públicos. Estos pasos adicionales pueden ser simplificados en menos pasos, llegando a utilizar menores cantidades de recursos ahorrando dinero en beneficio de la sociedad y que teniendo un mejor manejo de los recursos en las instituciones gubernamentales (OECD, 2018; Oecd & OECD, 2017).

La simplificación administrativa en las instituciones del Estado es necesario para el paso de institución lenta a una con mayor capacidad de respuesta ante los requerimientos del ciudadano. La simplificación en los procedimientos es un requisito para alcanzar mayores niveles de competitividad, por lo que la mayoría, las instituciones cuentan con un reto para avanzar debido a que se encuentran con trámites muy burocratizados y los servicios no son tan oportunos en el momento de atención a los usuarios, a pesar de que cuentan con un marco normativo que fortalece la calidad y mejoramiento continuo en los procedimientos administrativos, es por ello, es necesario la revisión de los procesos eliminando aquellos que no funcionan de manera eficiente en función de la misión institucional (OECD et al., 2019; Vinod Kumar, 2017).

Además, la mejora en los procesos institucionales involucra que se deben analizar, supervisar y controlar como parte de los procesos para revisar los lineamientos de políticas para que garanticen la mejora institucional que ayuden al cumplimiento de objetivos y calidad del servicio al usuario (Gillam et al., 2022).

Las dimensiones de la simplificación administrativa son: Tiempo de atención, costos de los procedimientos y procedimientos administrativos.

Según la Ley General del Procedimiento Administrativo, el tiempo de atención es sobre el tiempo en la atención a un usuario, considerando que los plazos son establecidos como máximos, y es de cumplimiento estricto de los servidores públicos.

Los costos asociados a los procedimientos, según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros del Perú (PCM) (2012), indican que la institución debe considerar el costo generado en el servicio público, por lo que es necesario que la entidad establezca los costos a través del TUPA.

El procedimiento administrativo, es un conjunto de acciones que se deben realizar con como medida ante resoluciones administrativas. El procedimiento administrativo es un conjunto de acciones administrativas en instituciones del

estado, para realizar actos administrativos (Barnes, 2020; Metzger & Stack, 2017).

La teoría de las relaciones humanas explica que es necesario que la administración se debe humanizar liberándola de los conceptos mecanicistas de la teoría clásica. El desarrollo o desempeño humano requiere de la psicología, con lo que se tiene que el nivel de producción es resultado de la integración social, es decir, que no está condicionado por la capacidad física, sino por normas sociales. Es decir, la capacidad social del trabajador determina el nivel de competencia (Bernal-Meza, 2017).

Además, el comportamiento del individuo se apoya en el grupo del cual pertenece, siendo que el desempeño laboral de un trabajador depende de sus relaciones sociales en la organización.

El comportamiento del trabajador se ve influenciado por sus actitudes originadas por el contacto social surgido con los compañeros. El desempeño laboral es un fenómeno social basado en convenciones sociales, es decir, depende de las relaciones humanas. La teoría de las relaciones humanas se centra en la influencia del comportamiento de los trabajadores en su conjunto y su influencia en el trabajador (Coyle, 2021; Walsh, 2021).

En cuanto al desempeño laboral, se conoce que la pandemia por covid 19 ha traído consigo altos índices de estrés y depresión para los trabajadores en todos los sectores por lo que es prioritario el tratamiento de estas secuelas. Las emociones de los trabajadores traen consigo el logro de las metas, de la misma forma (Chiavenato 2011) explica que el desempeño laboral en un trabajador depende del comportamiento observado.

Por otra parte, Morgan (2016) menciona que el desempeño de un trabajador está centrado en alcanzar sus propios objetivos por lo que hace uso de sus habilidades y destrezas. Además, menciona que el desempeño laboral depende de la eficiencia y efectividad de las acciones realizadas la cual genera satisfacción laboral.

Montero (2021) en sus estudios explica que el desempeño laboral en un trabajador depende de la calidad y cantidad de trabajo realizado. Además, menciona que todo trabajador mejora su desempeño según el trato recibido de parte de sus jefes, por lo que, un trabajador eficiente es consecuencia de un buen trato de sus jefes y, como consecuencia, el trabajador expresa un buen desempeño laboral. En este sentido (Montero 2021) explica que el desempeño laboral está basado en actividades observables, tangibles y medibles.

Lluncor (2021) menciona que las características del desempeño laboral están desarrolladas en base al aprendizaje, capacidades y aptitudes de los trabajadores. Los atributos para un mejor desempeño laboral son la adaptabilidad a las situaciones críticas, la comunicación de sus emociones que afectan el desempeño, el conocimiento que permite desarrollar el trabajo de manera eficiente, el trabajo en equipo con el fin de desarrollar el trabajo cumpliendo los plazos de manera responsable.

Los componentes que conforman el desempeño laboral son:

- El ambiente de trabajo, en la que se presentan las condiciones que presta el empleador para un adecuado desenvolvimiento durante el tiempo de trabajo.
- El salario, lo cual representa la retribución económica de acuerdo al trabajo realizado, la cual se llega a un acuerdo que satisface las pretensiones de ambas partes, empleador y empleado.
- Las relaciones interpersonales, la cual es evidenciada por la relación entre las personas que laboran en la institución, demostrando respeto y responsabilidad mutua para un clima armonizado.
- La jornada laboral, está representada por las horas en las que se cumplen las funciones asignadas por el empleador para alcanzar los fines de la institución, haciendo uso de los recursos asignados por la institución siendo eficientes y eficaces.

- La motivación, representada en los incentivos o reconocimientos brindados por la institución ante el logro de metas a manera de estímulo para un mejor desempeño.

Las dimensiones del desempeño laboral son: Factores actitudinales y Factores operativos.

Según Chiavenato (2011) los factores actitudinales ponen énfasis en el trabajo para generar reciprocidad y compañerismo en la dinámica del trabajo grupal, además, es la predisposición del trabajador a actuar con anticipación mejorando las acciones para alcanzar las metas. La actitud orienta al trabajador hacia el logro de resultados en forma favorable y de manera eficiente. Los indicadores de esta dimensión son: actitud, disponibilidad y trabajo en equipo.

Los factores operativos, se refieren al conocimiento del trabajo que Chiavenato (2000) expresa como el debido desempeño de procedimientos, además, de las normas y estrategias en cada lugar de trabajo. Los indicadores definidos para esta dimensión son: el entrenamiento especializado, el conocimiento del trabajo y experiencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

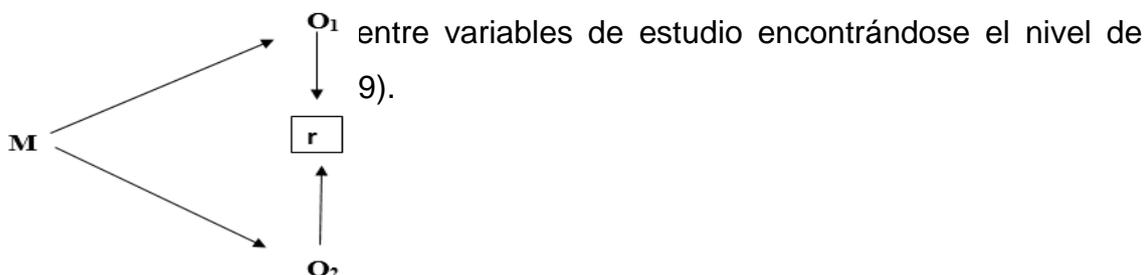
3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación fue básica, se centró en el análisis de la base teórica referida a las variables de interés con propósito de aportar al conocimiento ya existente (Chiavenato 2011; González, Calderón and Marín 2021).

3.1.2 Diseño de Investigación

Además, la presente tesis fue de un diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación de las variables de interés con la intención de conocer su real comportamiento en su mismo entorno, es decir, sin manipularlas, llegándose a solo diagnosticarlas (García-González and Sánchez-Sánchez 2020).

Esta tesis fue considerada como de alcance correlacional, debido a que



Dónde:

M: Muestra de estudio.

O1: Simplificación administrativa.

O2: Desempeño laboral.

r: correlación

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1. Simplificación administrativa

Definición conceptual.

SERVIR (2016) explica que la simplificación administrativa implica todo esfuerzo en mejorar la prestación del servicio o entrega de un bien por el usuario interno o externo, mediante la reducción de procedimientos, la mejora del tiempo en espera, el uso de herramientas tecnológicas u otras mejoras.

Definición operacional.

La simplificación administrativa presentará las dimensiones de la simplificación administrativa son: Tiempo de atención, Herramientas Tecnológicas y procedimientos administrativos.

Indicadores:

Tiempo de atención: Tiempo de espera, tiempo de atención y plazos establecidos.

Herramientas tecnológicas: Herramientas tecnológicas, accesibilidad de los costos y accesibilidad a la Información de costos.

Procedimiento administrativo: Procedimientos claros, número de procedimientos y Plazos de los procedimientos

Escala de medición: ordinal.

Variable 2. Desempeño laboral

Definición conceptual.

Morgan (2016) menciona que el desempeño de un trabajador está centrado en alcanzar sus propios objetivos por lo que hace uso de sus habilidades y destrezas.

Definición operacional.

Las dimensiones del desempeño laboral de acuerdo a Chiavenato (2002) son: Factores actitudinales y Factores operativos.

Indicadores:

Factores actitudinales: Actitud, disponibilidad y trabajo en equipo.

Factores operacionales: Entrenamiento especializado, conocimiento del trabajo y experiencia.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población de estudio se refiere al conjunto de casos al que se tiene acceso o el total de las personas que cuentan con características similares, y representa el marco dentro del cual se obtuvo la muestra que cumple con criterios establecidos por el autor (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Siendo la población total de 290 trabajadores de un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque.

3.3.2 Muestra

Así mismo, la muestra es considerada como el subconjunto de la población, es decir, representa la selección de algunos elementos de la población que cuentan con similares características, producto del cual se puede generalizar a la población (García and Seco 2016). Siendo la muestra de 100 trabajadores de un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque.

3.3.3 Muestreo

El muestreo es el método por el cual se elegirá los elementos de la muestra, del cual se distinguen dos tipos de muestreos, el muestreo probabilístico y el no probabilístico. El muestreo fue no probabilístico, debido a que no se aplicó la fórmula muestral.

3.3.4 Criterios de inclusión

Trabajadores con al menos un año de experiencia laboral en un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque.

Trabajadores de un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque que voluntariamente deseen participar.

Trabajadores de un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque que realicen funciones administrativas.

3.3.5 Criterios de exclusión

Trabajadores con menos de un año de experiencia laboral en un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque.

Trabajadores de un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque que no deseen participar.

Trabajadores de un Proyecto Hidroeléctrico de la región Lambayeque que no realicen funciones administrativas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a aplicarse fue la encuesta, con la cual se obtuvo información acerca de las variables de interés (Mendoza and Ávila 2020). Para lo cual, en esta tesis la encuesta se aplicó para la simplificación administrativa y el desempeño laboral.

El instrumento a aplicarse fue el cuestionario, la cual fue elaborado por el autor y presentó ítems con la intención de describir las variables de interés mediante preguntas con opciones a manera de escalas Likert (Martínez 2022).

Estos instrumentos fueron validados por el juicio de tres especialistas en el tema, quienes evaluarán la objetividad y pertinencia de los ítems propuestos con los indicadores, dimensiones y variables.

Además, los instrumentos fueron expuestos al estadístico alfa de Crombach el cual mide la confiabilidad en ambos cuestionarios, con la cual se espera alcanzar un nivel aceptable a más, a partir de 0.75, para considerar a estos instrumentos como fiables en sus resultados.

3.5. Procedimientos

Previo a la recolección de datos, previamente se solicitó la autorización pertinente con la autoridad responsable de la institución, quien brindará los permisos necesarios para la aplicación de los instrumentos. Luego, se coordinará la forma en que serán aplicables los instrumentos, es decir, mediante visitas a las oficinas de manera presencial. La aplicación de los instrumentos tiene duración, en promedio, de 30 minutos. Culminada la recolección de la información se procederá a recopilar los instrumentos para posteriormente procesarlos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis consistió en, previamente, realizar un análisis estadístico a nivel descriptivo con la finalidad de conocer el comportamiento de las variables, posterior a ello, se aplicará estadística inferencial, con la intención de conocer la relación de estudio entre las variables, a través del empleo de correlaciones, para lo cual, será necesario aplicar las pruebas de normalidad, con la intención de identificar la prueba paramétrica (Pearson) o no paramétrica (Spearman) a aplicarse.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos a aplicarse fueron:

El respeto por las personas: Este criterio tiene la finalidad de respetar las opiniones y respuestas de todos los participantes, con la intención de reflejar en los resultados las respuestas de manera fidedigna.

No maleficencia. La finalidad de esta tesis no es generar conflictos a partir de las conclusiones que se verterán en esta tesis.

Confidencialidad. La información recogida en esta tesis no será manipulada o divulgada por el autor, considerando la total privacidad de la información.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable: simplificación administrativa

Tabla 1.

Nivel de dimensiones de la variable simplificación administrativa

Niveles	tiempo de atención		herramientas tecnológicas		procedimientos administrativos	
	f	%	f	%	f	%
Nivel alto	11	11	11	11	11	11
Nivel medio	89	89	78	78	78	78
Nivel bajo	0	0	11	11	11	11
Total	100	100	100	100	100	100

Nota, información extraída de la aplicación del cuestionario

En la dimensión tiempo de atención, se entiende que el 89% de los encuestados consideran que la dimensión de tiempo de atención es de nivel medio. Esto significa que, el tiempo de espera es una debilidad para la institución ya que los usuarios se sienten insatisfechos, además, los tiempos de atención son excesivos con lo cual la respuesta de los servidores públicos genera molestias en los usuarios. Finalmente, los plazos establecidos en los procedimientos administrativos son excesivos en proporción a los procedimientos que representan.

En la dimensión herramientas tecnológicas, se entiende que el 78% de los encuestados consideran que el nivel de la dimensión herramientas tecnológicas es medio, con lo cual se puede explicar que la accesibilidad de información requiere mejoras para la disponibilidad hacia los usuarios, con ello, acercar el estado al ciudadano a través de menos procesos y de manera ágil. Así mismo, los tiempos gastados en el uso de la tecnología requiere mejoras por lo cual se necesita implementar acciones de mejoras con el fin de alcanzar el desarrollo tecnológico esperado. Finalmente, la reducción de procedimientos es una necesidad en la institución con lo cual resulta necesarios mecanismos de control y supervisión para mejorar los procedimientos ya establecidos.

En la dimensión, procedimientos administrativos, se indica que el 78% de los

encuestados consideran que la dimensión procedimientos administrativos tiene un nivel medio, con lo cual se puede explicar que los procedimientos son poco claros para los ciudadanos requiriendo mejoras en su diseño, además, el número de procedimientos son excesivos en opinión de los encuestados, lo cual le quita valor e importancia para el proceso de generación de valor público.

Variable: desempeño laboral

Tabla 2.

Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Niveles	factores actitudinales		factores operacionales	
	f	%	f	%
Nivel alto	12	12	45	45
Nivel medio	78	78	55	55
Nivel bajo	10	10	0	0
Total	100	100	100	100

Nota, información extraída de la aplicación del cuestionario

De la dimensión factores actitudinales, se observa que el 78% de los encuestados consideran que la dimensión factores actitudinales tiene un nivel medio, es decir, la actitud de los funcionarios públicos requiere un cambio que refleje la confianza hacia los usuarios, además, la disponibilidad de los trabajadores debe ser favorable hacia las solicitudes de los ciudadanos y el trabajo en equipo debe ser fortalecido con charlas, talleres y jornadas de trabajo en conjunto que alimente el espíritu de equipo.

De la dimensión factores operacionales, se puede observar que el 55% de los encuestados consideran que el nivel de los factores operaciones es medio, casi similar al nivel alto, lo cual muestra la necesidad de potenciar el entrenamiento de los trabajadores para mejorar la experiencia del usuario en la institución, además, el conocimiento del trabajo mismo debe ser fortalecido con mayor cantidad de horas en capacitaciones específicas según la función realizada. Finalmente, la experiencia en el trabajo de la institución es importante, sin embargo, se requiere

de capacidades mejoradas para volcar toda la experiencia en nuevas propuestas de mejoras para la institución.

Análisis inferencial - Pruebas de normalidad

Tabla 3.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov – simplificación administrativa

		Simplificación administrativa	Desempeño laboral
N		100	100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	48,23	53,85
	Desv. Desviación	9,367	8,258
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,185	,184
	Positivo	,185	,139
	Negativo	-,137	-,184
Estadístico de prueba		,185	,184
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H0: Las variables simplificación administrativa y desempeño laboral tienen una distribución normal.

H1: Las variables simplificación administrativa y desempeño laboral no tienen una distribución normal.

Se puede observar que, al ser una muestra mayor a 50 datos, se aplicó el test de normalidad por Kolmogorov-Smirnov, demostrándose que, el p-value (0.000) es menor al 5% de referencia, lo cual denota que, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula, es decir, las variables simplificación administrativa y desempeño laboral tienen una distribución normal.

Objetivo específico: Determinar la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Tabla 4.

Correlaciones tiempo de atención – desempeño laboral

	Tiempo atención	Desempeño laboral
--	-----------------	-------------------

Rho de Spearman	Tiempo atención	Coeficiente de correlación	1,000	,265**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,265**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	100	100

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

H0: el tiempo de atención y el desempeño laboral, no se correlacionan

H1: el tiempo de atención y el desempeño laboral, se correlacionan

Se puede observar que, el p-valor es 0,008, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.265 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse el tiempo de atención se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

Objetivo específico: Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Tabla 5.

Correlaciones herramientas tecnológicas – desempeño laboral

			Herramientas tecnológicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

H0: las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral, no se correlacionan

H1: las herramientas tecnológicas y el desempeño laboral, se correlacionan

Se puede observar que, el p-valor es 0,000, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.479 lo cual indica una correlación media y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse las herramientas tecnológicas se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

Objetivo específico: Determinar la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Tabla 6.

Correlaciones procedimientos administrativos- desempeño laboral

			Procedimientos administrativos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procedimientos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

H0: los procedimientos administrativos y el desempeño laboral, no se correlacionan

H1: los procedimientos administrativos y el desempeño laboral, se correlacionan

Se puede observar que, el p-valor es 0,000, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.356 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse los procedimientos administrativos se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

El objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Tabla 7.

Correlaciones simplificación administrativa – desempeño laboral

			Simplificación administrativa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

H0: la simplificación administrativa y el desempeño laboral, no se correlacionan

H1: la simplificación administrativa y el desempeño laboral, se correlacionan

Se puede observar que, el p-valor es 0,000, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.454 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse la simplificación administrativa se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general de determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque, se demostró que el p-valor es 0,000, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.454 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse la simplificación administrativa se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

Similares resultados se pueden observar en Silva y Delgado (2020) en su investigación caracterizaron la gestión administrativa en una universidad. La metodología aplicada fue descriptiva, cualitativa con un diseño no experimental y análisis de documentos.

Los resultados indicaron que: los encuestados consideran que la gestión administrativa debe aplicar tecnología virtual, siendo esto menos costos y más eficiente, disminuyendo trámites y generando desarrollo institucional. Las conclusiones son: la simplificación administrativa tiene procesos de planificación desde las políticas internas de la institución para mejorar el servicio, proponiendo menos burocracia y menos procesos.

De igual manera se tiene a los resultados mostrados por En cuanto a los trabajos previos, a nivel nacional se tiene a Requejo (2020) en su tesis analizó la relación del desempeño de los trabajadores en la calidad del servicio en una institución del estado. La metodología aplicada fue cuantitativa, básica, no experimental y correlacional, con la aplicación de cuestionarios a 313 usuarios del servicio público.

Los resultados indicaron que: existe influencia de la simplificación administrativa en la calidad del servicio con un chi cuadrado de 65,22. Las conclusiones indican que el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 35,7% de la variabilidad de la calidad del servicio depende de la simplificación de los procedimientos administrativos.

En el mismo sentido, aporta teóricamente la teoría de las relaciones humanas explica que es necesario que la administración se debe humanizar liberándola de los conceptos mecanicistas de la teoría clásica. El desarrollo o desempeño humano requiere de la psicología, con lo que se tiene que el nivel de producción es resultado de la integración social, es decir, que no está condicionado por la capacidad física, sino por normas sociales. Es decir, la capacidad social del trabajador determina el nivel de competencia. Además, el comportamiento del individuo se apoya en el grupo del cual pertenece, siendo que el desempeño laboral de un trabajador depende de sus relaciones sociales en la organización.

En cuanto al objetivo específico determinar la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque, se mostró que el p-valor es 0,008, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.265 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse el tiempo de atención se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

Los resultados mostrados son similares a los presentados por Rego (2018) en su investigación analizó la simplificación administrativa desde la perspectiva jurídica de la modernización del estado. La metodología aplicada fue cualitativa, con un diseño fenomenológico, mediante entrevistas y revisión documental.

Los resultados indicaron que las instituciones del estado no han dedicado recursos para cumplir con las expectativas ciudadanas, ya que la carga administrativa es significativa y a pesar de las exigencias legales los costos burocráticos son altos. Las conclusiones fueron: se describe la disfunción en los procedimientos administrativos, las cuales se inician con un alto grado de incertidumbre en los plazos y resultados de procedimientos burocráticos.

Los resultados mostrados son similares a los mostrados por Jiménez (2019) en su

tesis determinó la relación entre la simplificación de los procedimientos administrativos y satisfacción de los trabajadores en una institución del estado. La metodología aplicada fue cuantitativa, diseño no experimental, de corte transversal, con la aplicación de cuestionarios a 60 trabajadores.

Los resultados hallados fueron: existe una correlación de Rho Spearman de 0.475 siendo una correlación media. Las conclusiones fueron: Existe una correlación baja entre el tiempo de atención y la satisfacción laboral con un r de 0.377.

De manera similar se tiene la teoría de Morgan (2016) menciona que el desempeño de un trabajador está centrado en alcanzar sus propios objetivos por lo que hace uso de sus habilidades y destrezas. Además, menciona que el desempeño laboral depende de la eficiencia y efectividad de las acciones realizadas la cual genera satisfacción laboral.

Así mismo, se tiene de manera similar a Montero (2021) en sus estudios explica que el desempeño laboral en un trabajador depende de la calidad y cantidad de trabajo realizado. Además, menciona que todo trabajador mejora su desempeño según el trato recibido de parte de sus jefes, por lo que, un trabajador eficiente es consecuencia de un buen trato de sus jefes y, como consecuencia, el trabajador expresa un buen desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico determinar la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque, se observó que el p-valor es 0,000, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.479 lo cual indica una correlación media y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse las herramientas tecnológicas se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

En cuanto a la tecnología, resultados similares se tuvo con Castillo (2020) en su investigación analizó la experiencia ecuatoriana con la simplificación administrativa

en relación con los recursos tecnológicos disponibles en el sector público. La metodología aplicada fue cualitativa, descriptiva y con un diseño no experimental, y revisión documental.

Los resultados indican que el caso ecuatoriano aplicó recursos tecnológicos para la simplificación administrativa de tal manera que pudo incrementar la calidad de la democracia, por lo que indican que es necesario que se priorice el uso de medio digitales para mejorar los procesos de simplificación administrativa, mejorando el tiempo de atención y los recursos dinerarios invertidos en cada uno de los procesos.

De manera similar se tiene el aporte teórico de Lluncor (2021) menciona que las características del desempeño laboral están desarrolladas en base al aprendizaje, capacidades y aptitudes de los trabajadores. Los atributos para un mejor desempeño laboral son la adaptabilidad a las situaciones críticas, la comunicación de sus emociones que afectan el desempeño, el conocimiento que permite desarrollar el trabajo de manera eficiente, el trabajo en equipo con el fin de desarrollar el trabajo cumpliendo los plazos de manera responsable.

En cuanto al desempeño laboral, de manera similar explica Lluncor (2021) menciona que las características del desempeño laboral están desarrolladas en base al aprendizaje, capacidades y aptitudes de los trabajadores. Los atributos para un mejor desempeño laboral son la adaptabilidad a las situaciones críticas, la comunicación de sus emociones que afectan el desempeño, el conocimiento que permite desarrollar el trabajo de manera eficiente, el trabajo en equipo con el fin de desarrollar el trabajo cumpliendo los plazos de manera responsable.

En cuanto al objetivo específico determinar la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque, se observó que el p-valor es 0,000, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables. Además, se muestra un valor de Rho Spearman de 0.356 lo cual indica una correlación baja y positiva, significativa y directa. Como tal, se denota que, al mejorarse los procedimientos administrativos

se mejorará, en el mismo sentido, el desempeño laboral.

Chiavenato (2011) explica de manera similar a los factores actitudinales ponen énfasis en el trabajo para generar reciprocidad y compañerismo en la dinámica del trabajo grupal, además, es la predisposición del trabajador a actuar con anticipación mejorando las acciones para alcanzar las metas. La actitud orienta al trabajador hacia el logro de resultados en forma favorable y de manera eficiente. Los indicadores de esta dimensión son: actitud, disponibilidad y trabajo en equipo.

De manera similar, se mostraron los resultados de Chain (2017) en su tesis determinó la relación entre la gestión de la institución y la simplificación de los procesos administrativos en una universidad pública del Perú. La metodología aplicada fue descriptiva y correlacional, con la aplicación de cuestionarios a trabajadores de la universidad.

Los resultados muestran que: el personal administrativo se encuentra insatisfecho con la simplificación administrativa aplicada en la universidad. Las conclusiones fueron: existe una relación regular entre la gestión de la institución y la simplificación de los procesos administrativos, la simplificación administrativa no se articula con los involucrados, ni los recursos invertidos no se asignan de manera ordenada ni por complejidad.

De la misma forma, la teoría de Huamantumba and Huamantumba (2020) explica que la simplificación de los procedimientos administrativos busca simplificar, reducir, mejorar los procedimientos, así como sus costos, para beneficiar a los ciudadanos, quienes son los que requieren de algún procedimiento o servicio público. Por ello, al simplificar cada uno de los procedimientos se identifica acciones que no generan valor público para el ciudadano, además, las demoras en los procesos, requisitos innecesarios, sobre costos exagerados, tiempos de espera en exceso, etc.

El fundamento teórico aporta en el mismo sentido a los hallazgos mostrados, según OECD and OECD (2020) la simplificación administrativa representa las decisiones

tomadas por los responsables de las instituciones para minimizar los obstáculos o procedimientos que truncan el logro de los objetivos procedimentales. Así mismo, OECD and OECD (2019) indica que la simplificación administrativa es una parte conformante de la modernización del estado que se encuentra en constante redefinición de sus objetivos, por lo que es considerado como un sistema administrativo.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Se tuvo un p-valor de 0,000, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables, con un valor de Rho Spearman de 0.454 lo cual indica una correlación baja y significativa.

2. Existe relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Se tuvo un p-valor de 0,008, es decir, menor al 5%, lo cual muestra que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe correlación entre las variables, con una Rho Spearman de 0.265 lo cual indica una correlación baja y significativa.

3. Existe relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Se obtuvo un p-valor de 0,000, es decir, menor al 5%, es decir, existe correlación entre las variables, con un Rho Spearman de 0.479 lo cual indica una correlación media y significativa.

4. Existe relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque, con un p-valor de 0,000, es decir, menor al 5%, es decir, existe correlación entre las variables, con un Rho Spearman de 0.356 lo cual indica una correlación baja y significativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. El administrador de la institución debe considerar analizar los procesos administrativos existentes con la intención de proponer rediseños que buscan acortar los tiempos de respuestas ante los requerimientos ciudadanos, además, de hacer un mejor uso de los recursos públicos.
2. Los gerentes o jefes de área deben trabajar en equipo para identificar mejoras en los procesos aplicados, implementando estrategias para la evaluación, control y seguimiento de los actuales procesos y sus indicadores.
3. El jefe del área de recursos humanos, a medir constantemente el rendimiento y ejecutar capacitaciones constantes para generar un clima organizacional más adecuado para la efectividad del cumplimiento de objetivos.
4. Los trabajadores deben considerar invertir en capacitaciones con el fin de seguir con la constante colaboración y participación en actividades que ayudan a las mejoras interpersonales.

REFERENCIAS

- Armijo M., Cuesta J. P., Feinstein O. N., García R., García M., Kaufmann J., Makón M.P. (2015). Construyendo gobiernos efectivos: Logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe. Inter-American Development Bank.
- Barnes, J. (2020). Administrative Procedure. In *The Oxford Handbook of Comparative Administrative Law* (pp. 829–855).
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780198799986.013.47>
- Bernal-Meza, R. (2017). Latin American Thinking in International Relations: Concepts Apart from Theory. In *Oxford Research Encyclopedia of Politics*.
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.604>
- Caldentey, E. P., & Titelman, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.
- Carrión, F., Pontón, J., & V., B. A. (2009). 120 estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana. Flacso-Sede Ecuador.
- Chiavenato, I. (2019a). Introducción a la teoría general de la administración.
- Chiavenato, I. (2019b). Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración De Recursos Humanos*.
- Coyle, G. L. (2021). The Social Worker and his Society*. In *Social Work and Social Values* (pp. 39–54). <https://doi.org/10.4324/9781003199991-3>
- Crozier, M., & Friedberg, E. (2017a). The Bureaucratic System of Organization. In *The Bureaucratic Phenomenon* (pp. 175–208).
<https://doi.org/10.4324/9781315131092-11>
- Crozier, M., & Friedberg, E. (2017b). The French Bureaucratic System of Organization. In *The Bureaucratic Phenomenon* (pp. 213–236).
<https://doi.org/10.4324/9781315131092-13>

- Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Vol. 4 núm. 2(2020). DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Estrada, J. D. J., Pardo, F. P., & Marulanda, C. R. (2019). Programas de desarrollo con enfoque territorial (PDET): In *El estado constitucional colombiano en la perifería Tomo 1* (pp. 99–138). <https://doi.org/10.2307/j.ctv1k03nrx.6>
- Fernandez, S. (2020). The Theory of Representative Bureaucracy. In *Representative Bureaucracy and Performance* (pp. 143–188). https://doi.org/10.1007/978-3-030-32134-5_5
- Fozap, F. M. P., & de Economía IPN, E. S. (2019). Los procesos de inversión en activos como determinantes de la estructura financiera de las grandes empresas mexicanas, 2000-2016: Un enfoque por sectores desarrollo económico de México. In *Análisis Económico* (Vol. 34, Issue 85, pp. 9–32). <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2019v34n85/peujio>
- García-González, R. and Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño Teórico de La Investigación: Instrucciones Metodológicas Para El Desarrollo de Propuestas Y Proyectos de Investigación Científica. *Información Tecnológica*. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000600159>.
- García, M. and Vallejo, G. (2016). *Diseños de investigación en psicología*. Ediciones Pirámide.
- Gerald, E. C., & Caiden Gerald, E. (2018). Excessive Bureaucratization: The J-Curve Theory of Bureaucracy and Max Weber Through the Looking Glass. In *Handbook of Bureaucracy* (pp. 29–40). <https://doi.org/10.4324/9781315093291-3>
- Gillam, S., Niroshan Siriwardena, A., Roland, M., & Dixon, J. (2022). Understanding processes and how to improve them. In *Quality Improvement in Primary Care* (pp. 67–76). <https://doi.org/10.1201/9780429084041-9>
- González, B., Moreno S., Marmolejo, M. and Gómez, D. (2021). *Divulgación Científica Contemporánea*. Memorias 3º Encuentro de Investigación

- Formativa En Diseño – Semilleros Y Grupos de Investigación RAD.
<https://doi.org/10.53972/rad.eifd.2020.3.2>.
- Grisanti, A. (2018). Examen crítico respecto a los negocios y la ética en las organizaciones empresariales del Estado de Carabobo. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7581/agrisanti.pdf?sequence=1>
- Hernández-Huerta, H. (2019). Aumento de la Competitividad con el uso de la Reingeniería de Procesos para Lograr una Tasa Óptima de Cesáreas en el Hospital General de Pachuca, México. In *La competitividad como estrategia de crecimiento en las organizaciones* (pp. 111–117). <https://doi.org/10.35429/h.2019.1.111.117>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, D. (2018). Metodología de la investigación.
- Herrero, L. J. D., & Dueñas Herrero, L. J. (2019). Retos y propuestas para la regulación del trabajo en los procesos productivos de las plataformas digitales. In *Cuadernos de Relaciones Laborales* (Vol. 37, Issue 2, pp. 275–292). <https://doi.org/10.5209/crla.66038>
- Hidalgo, C. R., & Álvarez, M. S. (2021). La colaboración de las Plataformas Digitales en la aplicación y en la recaudación de los tributos. In *THEMIS Revista de Derecho* (Issue 79, pp. 175–192). <https://doi.org/10.18800/themis.202101.010>
- Huamantumba, E. and Huamantumba J. (2020). Gestión De Simplificación Administrativa En El Desarrollo De Las Universidades Públicas. Hacedor - AIAPÆC. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>.
- Katz, R. (2015). El ecosistema y la economía digital en América Latina. Fundación Telefónica.
- Kattwinkel, M., Szöcs, E., Peterson, E., & Schäfer, R. B. (2020). Preparing GIS data for analysis of stream monitoring data: The R package openSTARS. *PloS One*, 15(9), e0239237.
- Lambelho, A. (2019). LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE INTERCAMBIO DE TRABAJO POR COMIDA Y ALOJAMIENTO. In *Relaciones contractuales en la economía colaborativa y en la sociedad digital*. (pp. 107–128). <https://doi.org/10.2307/j.ctv102bkb8.8>

- Lluncor, M. (2021). El Desempeño Laboral En Organizaciones Públicas Y Privadas. *Revista Científica Pakamuros*. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>.
- Lozano, M. and Núñez, M. (2021). INFORME: Avances En Simplificación Administrativa Y Administración Electrónica. *Revista Andaluza de Administración Pública*. <https://doi.org/10.46735/raap.n106.1192>.
- Luoma-aho, V., & Canel, M. J. (2020). *The Handbook of Public Sector Communication*. John Wiley & Sons.
- Martínez, D. y Sánchez, V. (2022). Técnicas E Instrumentos de Recolección de Datos En Investigación. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>.
- Manzano, O., Ruiz-Arranz, M., Rivera, L., Trejos, A., Prat, J., Rojas-Romagosa, H., Guevara, P., Auguste, S., Linares, J., Abuelafia, E., Lagarda, G., Salman, D. M., López, A., Pagliacci, C., Brizuela, M. E., & Guzmán, R. M. (2019). *El futuro de Centroamérica: Retos para un desarrollo sostenible*. Inter-American Development Bank.
- Mendiola, D., Melchor, F. and Martínez, A. (2020). *Evaluación Del Y Para El Aprendizaje: Instrumentos Y Estrategias*. Imagia Comunicación.
- Mendoza, S. and Duana D. (2020). Técnicas E Instrumentos de Recolección de Datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>.
- Metzger, G. E., & Stack, K. M. (2017). Internal Administrative Law Before and After the APA. In *Administrative Law from the Inside Out* (pp. 163–187). <https://doi.org/10.1017/9781316671641.007>
- Montero, A. (2021). Reflexión Crítica Sobre La Administración Del Desempeño Laboral. *Dataismo*. <https://doi.org/10.53673/data.v1i8.33>.
- Morgan, J. (2016). La Resiliencia Y Su Relación Con El Desempeño Laboral. *Revista Fidélitas* 6ta Edición. https://doi.org/10.46450/revista_fidelitas.v6i1.1.

- Morancho, R. G. (2019). ¿Crisis del estado de bienestar? In *Acciones e Investigaciones Sociales* (Issue 3). https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.199533638
- OECD and OECD (2019). *Impacto de La Simplificación Administrativa En El Instituto Mexicano Del Seguro Social. Simplificación Administrativa En El Instituto Mexicano Del Seguro Social.* <https://doi.org/10.1787/9789264306585-6-es>.
- OECD (2020). *Government At A Glance: Latin América And The Caribbean 2020.* OECD Publishing.
- OECD. (2017). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Innovar en el sector público Desarrollando capacidades en Chile: Desarrollando capacidades en Chile.* OECD Publishing.
- Oecd, & OECD. (2020). *Instrumentos legales que afectan los servicios ferroviarios en México.* <https://doi.org/10.1787/e10708a5-es>
- OECD. (2018). *Review of International Regulatory Co-operation of Mexico.* OECD Publishing.
- OECD, Economic Commission for Latin America and the Caribbean, CAF Development Bank of Latin America, & European Union. (2019). *Perspectivas económicas de América Latina 2019 Desarrollo en transición: Desarrollo en transición.* OECD Publishing.
- Oecd, & OECD. (2017). *Regulation and administrative simplification to deliver better public services in the Dominican Republic. In Better Service Delivery for Inclusive Growth in the Dominican Republic (pp. 121–156).* <https://doi.org/10.1787/9789264264144-8-en>
- Oecd, & OECD. (2019). *Measuring the administrative burdens of procedures in the Mexican Institute of Social Security. In Administrative Simplification in the Mexican Social Security Institute (pp. 81–103).* <https://doi.org/10.1787/88fe09c4-en>

- Paz, G. (2014). Metodología de la Investigación. Grupo Editorial Patria.
- Paz, J. and Laguna, J. (2017). Los Contratos Administrativos de Concesión de Servicios Y de Servicios a Los Ciudadanos. Revista de Administración Pública. <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.204.02>.
- Paredes, D. (2022). HPR65 Payment Mechanisms in Non-Prioritized Surgeries: What Effects Do Payment Systems Generate in Public Providers for the Surgical Approach of Morbid Obesity? In Value in Health (Vol. 25, Issue 7, p. S478). <https://doi.org/10.1016/j.jval.2022.04.991>
- Podvornyyuk, O. O., & Polishchuk, N. V. (2021). PROSPECTS FOR ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT IMPLEMENTATION IN PUBLIC ADMINISTRATION. In "Scientific Notes of Taurida V.I. Vernadsky University", series "Public Administration" (Issue 5, pp. 19–23). <https://doi.org/10.32838/tnu-2663-6468/2021.5/04>
- Ramos, J. (2019). Investigación Formativa En Diseño. Memorias 1º Encuentro de Investigación Formativa En Diseño – Semilleros Y Grupos de Investigación RAD. <https://doi.org/10.53972/rad.eifd.2018.1.2>.
- Rodrigues, D. A. (2020). Chiavenato, a teoria brasileira de administração se rende ao empreendedorismo. In Tópicos Educacionais (Vol. 26, Issue 2). <https://doi.org/10.51359/2448-0215.2020.248525>
- Romero, V. (2018). Gestión Administrativa Municipal y El Desempeño Laboral Del Área De Atención Al Ciudadano De La Municipalidad Distrital De Santa Anita, 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35570>
- Rosales, O. (2020). El sueño chino: Cómo se ve China a sí misma y cómo nos equivocamos los occidentales al interpretarla. Siglo XXI Editores.
- Rosales, M. (2018). Calidad de la vida laboral en los trabajadores adscritos a la delegación estatal de ISSSTE en Durango. Universidad Juárez del Estado de Durango. <http://repositorio.ujed.mx/jspui/bitstream/123456789/41/1/CALIDAD%20DE>

- %20VIDA%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DEL%
20LA%20DELEGACION%20DEL%20ISSSTE%20EN%20DURANGO.pdf
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Lejarraga, S. L., & Fillotrani, P. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Inter-American Development Bank
- Roseth, B., Reyes, A., & Amézaga, K. Y. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. <https://doi.org/10.18235/0003122>
- Sasmito, H. (2018). Implementation Of Decisions And Obstacles Administrative Court - Implementation Obstacles. In *Jurnal Daulat Hukum* (Vol. 1, Issue 2, p. 391). <https://doi.org/10.30659/jdh.v1i2.3279>
- Sautiev, A. M. (2021). Refusal to Initiate a Criminal Case as One of the Procedural Decisions Taken on Reports of Crimes in Correctional Institutions of the Federal Penitentiary Service of Russia. In *Право и государство: теория и практика* (Issue 12, pp. 283–285). https://doi.org/10.47643/1815-1337_2021_12_283
- Siden, E. G., Carter, R. Z., Barwich, D., & Hassan, E. (2022). Part of the solution: A survey of community organisation perspectives on barriers and facilitating actions to Advance Care Planning in British Columbia, Canada. *Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 25(1), 345–354.
- Silveira, J. T., de Freitas, T. F., Fabião, G., & Raimundo, M. A. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. In *Administrative Sciences* (Vol. 12, Issue 1, p. 9). <https://doi.org/10.3390/admsci12010009>

- Singh, N. R. (2021). Transparency in Institutions: Critical Factor for Achievement of Sustainable Development Goals. In *Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals* (pp. 960–974). https://doi.org/10.1007/978-3-319-95960-3_101
- Spiridonov, P. E. (2022). The Essence and Characteristics of Administrative Procedural Decisions. In *Lex Russica* (Issue 3, pp. 63–75). <https://doi.org/10.17803/1729-5920.2022.184.3.063-075>
- Tabares-Ocampo, L. M., Rosero-González, S., & Arellano-Guerrero, A. E. (2022). Las plataformas digitales y los impactos en los trabajos contingentes de la economía de conciertos. In *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería* (pp. 115–125). <https://doi.org/10.15649/2346030x.2392>
- Tablante, C., & Antoniazzi, M. M. (2020). Impacto de la corrupción en los derechos humanos. Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro.
- United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean. (2017). *Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe: Enfoques, experiencias y perspectivas*. United Nations.
- Vasyniova, N. S. (2020). Document management automation as one of the components of the digitalization of public governance in Ukraine. In *Public administration and customs administration* (Issue 4, pp. 39–43). <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2020-4.7>
- Vinod Kumar, T. M. (2017). *E-Democracy for Smart Cities*. Springer.
- Walsh, J. (2021). Physical Contact in Relationships. In *The Dynamics of the Social Worker-Client Relationship* (pp. 211–230). <https://doi.org/10.1093/oso/9780197517956.003.0012>

Weitzenboeck, E. M. (2021). Simplification of Administrative Procedures through Fully Automated Decision-Making: The Case of Norway. In *Administrative Sciences* (Vol. 11, Issue 4, p. 149). <https://doi.org/10.3390/admsci11040149>

Zacka, B. (2019). Street-level bureaucracy and democratic theory. In *Research Handbook on Street-Level Bureaucracy* (pp. 448–461). <https://doi.org/10.4337/9781786437631.00040>

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Simplificación administrativa	SERVIR (2016) explica que la simplificación administrativa implica todo esfuerzo en mejorar la prestación del servicio o entrega de un bien por el usuario interno o externo, mediante la reducción de procedimientos, la mejora del tiempo en espera, el uso de herramientas tecnológicas u otras mejoras.	La simplificación administrativa presentará las dimensiones de la simplificación administrativa son: Tiempo de atención, costos de los procedimientos y procedimientos administrativos.	Tiempo de atención	Tiempo de espera	Ordinal
				Tiempo de atención	
				Plazos establecidos	
			Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de información	
				Disminución de los tiempos	
				Reducción de procedimientos	
			Procedimiento administrativo	Procedimientos claros	
				Número de procedimientos	
				Plazos de los procedimientos	
Desempeño laboral	Morgan (2016) menciona que el desempeño de un trabajador está centrado en alcanzar sus propios objetivos por lo que hace uso de sus habilidades y destrezas.	Las dimensiones del desempeño laboral de acuerdo a son: Factores actitudinales y Factores operativos	Factores actitudinales	Actitud	Ordinal
				Disponibilidad	
				Trabajo en equipo	
			Factores operacionales	Entrenamiento especializado	
				Conocimiento del trabajo	
				Experiencia	

Anexo 2
Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/DISEÑO /	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque</p>	Simplificación administrativa	Tiempo de atención	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS Servidores de un proyecto hidroenergético de la región Lambayeque</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p>	Encuesta / cuestionario
				Herramientas tecnológicas			
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo con</p>	<p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto</p>	<p>Hipótesis específica: Existe relación significativa entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético</p>	Desempeño laboral	Procedimiento administrativo	<p>POBLACIÓN 290 trabajadores</p>	<p>Tipo: Correlacional</p>	
				Factores actitudinales	<p>MUESTRA 100 trabajadores</p>		
				Factores operacionales			

el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque?	Hidroenergético de la región Lambayeque.	de la región Lambayeque.					
---	--	--------------------------	--	--	--	--	--



Anexo 3

Cuestionario de simplificación administrativa

Dirigida a los trabajadores

Objetivo: Recopilar información acerca de la simplificación administrativa en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Instrucciones: Por favor marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

1= Nunca

2=Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Dimensión: tiempo de atención						
1	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención .	1	2	3	4	5
2	La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.	1	2	3	4	5
3	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.	1	2	3	4	5
4	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.	1	2	3	4	5
5	Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.	1	2	3	4	5
Dimensión herramientas tecnológicas						
6	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.	1	2	3	4	5
7	Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.	1	2	3	4	5
8	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.	1	2	3	4	5
9	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.	1	2	3	4	5
10	Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.	1	2	3	4	5
Dimensión: procedimiento administrativo						
11	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.	1	2	3	4	5
12	La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.	1	2	3	4	5
13	Los procedimiento administrativos son pocos y eficientes	1	2	3	4	5
14	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.	1	2	3	4	5
15	Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.	1	2	3	4	5

Gracias por su participación



Anexo 4

Cuestionario de desempeño laboral

Dirigida a los trabajadores

Objetivo: Recopilar información acerca del desempeño laboral en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Instrucciones: Por favor marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

1= Nunca

2=Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Dimensión factores actitudinales						
1	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral	1	2	3	4	5
2	Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.	1	2	3	4	5
3	Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores	1	2	3	4	5
4	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
5	Los trabajadores se capacitan constantemente.	1	2	3	4	5
6	La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.	1	2	3	4	5
7	Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores	1	2	3	4	5
8	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
Dimensión factores operacionales						
9	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente	1	2	3	4	5
10	Los trabajadores se capacitan constantemente.	1	2	3	4	5
11	La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores	1	2	3	4	5
12	Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.	1	2	3	4	5
13	El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada	1	2	3	4	5
14	Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.	1	2	3	4	5
16	Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados	1	2	3	4	5

Gracias por su participación



Anexo – fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad – simplificación administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	15

Estadísticas de fiabilidad – desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	16



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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 04 de junio de 2022.

Señor (a)

Dr. / Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Ficha técnica instrumental.

Instrumento de recolección de datos

Matriz de consistencia

Cuadro de operacionalización de variables

Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos

Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. José Delfin Carbajal Villalobos



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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de simplificación administrativa y desempeño laboral

2. Autor original:

Br. Carbajal Villalobos, José Delfín

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto hidroenergético de la región Lambayeque

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 15 ítems (simplificación administrativa) y 16 ítems (desempeño laboral), los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de un Proyecto hidroenergético de la región Lambayeque.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: “Simplificación Administrativa y desempeño laboral en un Proyecto Hidroenergético de la Región Lambayeque”.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Simplificación administrativa</i>	Tiempo de atención	<i>Tiempo de espera</i>	1-2
		<i>Tiempo de atención</i>	3
		<i>Plazos establecidos</i>	4-5
	<i>Herramientas Tecnológicas</i>	<i>Accesibilidad de información</i>	6-7
		<i>Disminución de los tiempos</i>	8
		<i>Reducción de procedimientos</i>	9-10
	<i>Procedimiento administrativo</i>	<i>Procedimientos claros</i>	11-12
		<i>Número de procedimientos</i>	13
		<i>Plazos de los procedimientos</i>	14-15

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Factores actitudinales</i>	<i>Actitud</i>	1-3
		<i>Disponibilidad</i>	4
		<i>Trabajo en equipo</i>	5-8
	<i>Factores operacionales</i>	<i>Entrenamiento especializado</i>	9-11
		<i>Conocimiento del trabajo</i>	12
		<i>Experiencia</i>	13-16



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de simplificación administrativa

Autor: Carbajal Villalobos, José Delfín

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
tiempo de atención	Tiempo de espera	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención.					
		La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.					
	Tiempo de atención	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.					
	Plazos establecidos	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.					
Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.							
Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.					
		Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.					
	Disminución de los tiempos	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.					
Reducción de los procedimientos	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.						
	Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.						
Procedimiento administrativo	Procedimientos claros	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.					
		La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.					
	Número de procedimientos	Los procedimientos administrativos son pocos y eficientes					
	Plazos de los procedimientos	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.					
Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.							



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Carbajal Villalobos, José Delfín

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Factores actitudinales	Actitud	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral					
		Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.					
		Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores					
	Disponibilidad	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas.					
		Trabajo en equipo	Los trabajadores se capacitan constantemente.				
			La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.				
		Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores					
Factores operacionales	Entrenamiento especializado	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente					
		Los trabajadores se capacitan constantemente.					
		La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores					
	Conocimiento del programa	Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.					
		Experiencia	El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada				
			Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.				
			Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.				
		Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/DISEÑO /	TÉCNICA / INSTRUMENTO	
Problema general ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque?	Objetivo General: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque	Simplificación administrativa	Tiempo de atención	UNIDAD DE ANÁLISIS Servidores de un proyecto hidroenergético de la región Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo	Encuesta / cuestionario	
				Herramientas tecnológicas				
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto	Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.	Hipótesis específica: Existe relación significativa entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.	Desempeño laboral	Procedimiento administrativo	POBLACIÓN 290 trabajadores	Tipo: Correlacional		
				Factores actitudinales	MUESTRA 100 trabajadores			Diseño: No experimental e s transversal
					Factores operacionales			

Hidroenergético de la región Lambayeque?							
--	--	--	--	--	--	--	--

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Simplificación administrativa	SERVIR (2016) explica que la simplificación administrativa implica todo esfuerzo en mejorar la prestación del servicio o entrega de un bien por el usuario interno o externo, mediante la reducción de procedimientos, la mejora del tiempo en espera, el uso de herramientas tecnológicas u otras mejoras.	La simplificación administrativa presentará las dimensiones de la simplificación administrativa son: Tiempo de atención, costos de los procedimientos y procedimientos administrativos.	Tiempo de atención	Tiempo de espera	Ordinal
				Tiempo de atención	
				Plazos establecidos	
			Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	
				Disminución de los tiempos	
				Reducción de los procedimientos	
Procedimiento administrativo	Procedimientos claros				
	Número de procedimientos				
	Plazos de los procedimientos				
Desempeño laboral	<i>Morgan (2016) menciona que el desempeño de un trabajador está centrado en alcanzar sus propios objetivos por lo que hace uso de sus habilidades y destrezas.</i>	<i>Las dimensiones del desempeño laboral de acuerdo a son: Factores actitudinales y Factores operativos</i>	Factores actitudinales	Actitud	
				Disponibilidad	
				Trabajo en equipo	
			Factores operacionales	Entrenamiento especializado	
				Conocimiento del trabajo	
				Experiencia	

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	tiempo de atención	Tiempo de espera	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención.	X		X		X		X		
			La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.	X		X		X		X		
		Plazos establecidos	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.	X		X		X		X		
	Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.		X		X		X		X			
	Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.	X		X		X		X		
			Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.	X		X		X		X		
		Disminución de los tiempos	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.	X		X		X		X		
		Reducción de los procedimientos	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.	X		X		X		X		
	Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.		X		X		X		X			
	Procedimiento administrativo	Procedimientos claros	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.	X		X		X		X		
			La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.	X		X		X		X		
		Número de procedimientos	Los procedimientos administrativos son pocos y eficientes	X		X		X		X		
		Plazos de los procedimientos	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.	X		X		X		X		
Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.	X			X		X		X				
DESEMPEÑO LABORAL	Factores actitudinales	Actitud	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral	X		X		X		X		
			Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.	X		X		X		X		
			Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Disponibilidad	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas	X		X		X		X		
			Los trabajadores se capacitan constantemente.	X		X		X		X		
			La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.	X		X		X		X		

Factores operacionales		Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores	X		X		X		X	
		Los trabajadores de la institución logran las metas instituciones debido al trabajo en equipo realizado.	X		X		X		X	
	Entrenamiento especializado	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente	X		X		X		X	
		Los trabajadores se capacitan constantemente.	X		X		X		X	
		La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores	X		X		X		X	
	Conocimiento del programa	Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.	X		X		X		X	
		El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada	X		X		X		X	
	Experiencia	Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.	X		X		X		X	
		Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.	X		X		X		X	
		Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Magíster Judith Yanina Collao Puican.*

Firma del experto :

Código SUNEDU :



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de simplificación administrativa y desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br.: Carbajal Villalobos, José Delfín

4. DECISIÓN:

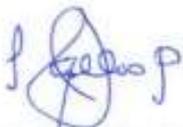
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 15 de julio de 2022.

 <hr/> <p>DNI 16689248 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **COLLAO PUICAN**
 Nombres **JUDITH YANINA**
 Tipo de Documento de Identidad **DNI**
 Número de Documento de Identidad **16889248**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
 Rector **LLENPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
 Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
 Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
 Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Fecha de Expedición **11/05/18**
 Resolución/Acta **0177-2018-UCV**
 Diploma **052-036757**
 Fecha Matriculación **03/01/2014**
 Fecha Egreso **30/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
 24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008832689

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
 JEFA
 Unidad de Registro de Grados y Títulos
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
 Método: Servidor de Agente automatizado.
 Fecha: 24/07/2022 18:55:03-0500

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

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

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



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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 04 de julio de 2022.

Señor (a)

Dr. / Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DÍAZ

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Ficha técnica instrumental.

Instrumento de recolección de datos

Matriz de consistencia

Cuadro de operacionalización de variables

Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos

Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. José Delfín Carbajal Villalobos



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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de simplificación administrativa y desempeño laboral

2. Autor original:

Br. Carbajal Villalobos, José Delfín

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto hidroenergético de la región Lambayeque

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 15 ítems (simplificación administrativa) y 16 ítems (desempeño laboral), los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de un Proyecto hidroenergético de la región Lambayeque.



Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: “Simplificación Administrativa y desempeño laboral en un Proyecto Hidroenergético de la Región Lambayeque”.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Simplificación administrativa</i>	Tiempo de atención	<i>Tiempo de espera</i>	1-2
		<i>Tiempo de atención</i>	3
		<i>Plazos establecidos</i>	4-5
	<i>Herramientas Tecnológicas</i>	<i>Accesibilidad de información</i>	6-7
		<i>Disminución de los tiempos</i>	8
		<i>Reducción de procedimientos</i>	9-10
	<i>Procedimiento administrativo</i>	<i>Procedimientos claros</i>	11-12
		<i>Número de procedimientos</i>	13
		<i>Plazos de los procedimientos</i>	14-15

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Factores actitudinales</i>	<i>Actitud</i>	1-3
		<i>Disponibilidad</i>	4
		<i>Trabajo en equipo</i>	5-8
	<i>Factores operacionales</i>	<i>Entrenamiento especializado</i>	9-11
		<i>Conocimiento del trabajo</i>	12
		<i>Experiencia</i>	13-16



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de simplificación administrativa

Autor: Carbajal Villalobos, José Delfín

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
tiempo de atención	Tiempo de espera	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención.					
		La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.					
	Tiempo de atención	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.					
	Plazos establecidos	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.					
Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.							
Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.					
		Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.					
	Disminución de los tiempos	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.					
Reducción de los procedimientos	Reducción de los procedimientos	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.					
		Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.					
Procedimiento administrativo	Procedimientos claros	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.					
		La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.					
	Número de procedimientos	Los procedimientos administrativos son pocos y eficientes					
	Plazos de los procedimientos	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.					
Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.							



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Carbajal Villalobos, José Delfín

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Factores actitudinales	Actitud	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral					
		Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.					
		Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores					
	Disponibilidad	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas.					
		Trabajo en equipo	Los trabajadores se capacitan constantemente.				
			La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.				
		Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores					
Factores operacionales	Entrenamiento especializado	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente					
		Los trabajadores se capacitan constantemente.					
		La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores					
	Conocimiento del programa	Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.					
		Experiencia	El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada				
			Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.				
			Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.				
		Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema general ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque?	Objetivo General: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque	Simplificación administrativa	Tiempo de atención	UNIDAD DE ANÁLISIS Servidores de un proyecto hidroenergético de la región Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional	Encuesta / cuestionario
				Herramientas tecnológicas			
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre las herramientas tecnológicas con el	Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas con el	Hipótesis específica: Existe relación significativa entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral	Desempeño laboral	Procedimiento administrativo	POBLACIÓN 290 trabajadores	Diseño: No experimentales transversal	
				Factores actitudinales			

desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque?	desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.	en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.		Factores operacionales	100 trabajadores		
--	--	---	--	------------------------	------------------	--	--

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Simplificación administrativa	SERVIR (2016) explica que la simplificación administrativa implica todo esfuerzo en mejorar la prestación del servicio o entrega de un bien por el usuario interno o externo, mediante la reducción de procedimientos, la mejora del tiempo en espera, el uso de herramientas tecnológicas u otras mejoras.	La simplificación administrativa presentará las dimensiones de la simplificación administrativa son: Tiempo de atención, costos de los procedimientos y procedimientos administrativos.	Tiempo de atención	Tiempo de espera	Ordinal
				Tiempo de atención	
				Plazos establecidos	
			Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	
				Disminución de los tiempos	
				Reducción de los procedimientos	
Procedimiento administrativo	Procedimientos claros				
	Número de procedimientos				
	Plazos de los procedimientos				
Desempeño laboral	Morgan (2016) menciona que el desempeño de un trabajador está centrado en alcanzar sus propios objetivos por lo que hace uso de sus habilidades y destrezas.	Las dimensiones del desempeño laboral de acuerdo a son: Factores actitudinales y Factores operativos	Factores actitudinales	Actitud	Ordinal
				Disponibilidad	
				Trabajo en equipo	
			Factores operacionales	Entrenamiento especializado	
				Conocimiento del trabajo	
				Experiencia	

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque

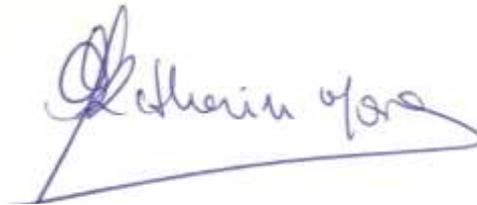
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	tiempo de atención	Tiempo de espera	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención.	X		X		X		X		
			La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.	X		X		X		X		
		Plazos establecidos	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.	X		X		X		X		
	Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.		X		X		X		X			
	Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.	X		X		X		X		
			Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.	X		X		X		X		
		Disminución de los tiempos	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.	X		X		X		X		
		Reducción de los procedimientos	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.	X		X		X		X		
	Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.		X		X		X		X			
	Procedimiento administrativo	Procedimientos claros	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.	X		X		X		X		
			La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.	X		X		X		X		
		Número de procedimientos	Los procedimientos administrativos son pocos y eficientes	X		X		X		X		
		Plazos de los procedimientos	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.	X		X		X		X		
Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.	X			X		X		X				
DESEMPEÑO LABORAL	Factores actitudinales	Actitud	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral	X		X		X		X		
			Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.	X		X		X		X		
			Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Disponibilidad	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas	X		X		X		X		
			Los trabajadores se capacitan constantemente.	X		X		X		X		
			La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.	X		X		X		X		

Factores operacionales		Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores	X		X		X		X	
		Los trabajadores de la institución logran las metas instituciones debido al trabajo en equipo realizado.	X		X		X		X	
	Entrenamiento especializado	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente	X		X		X		X	
		Los trabajadores se capacitan constantemente.	X		X		X		X	
		La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores	X		X		X		X	
	Conocimiento del programa	Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.	X		X		X		X	
		El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada	X		X		X		X	
	Experiencia	Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.	X		X		X		X	
		Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.	X		X		X		X	
		Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Magíster Katherin Elizabeth Mora Ruiton*

Firma del experto :

Código SUNEDU :



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de simplificación administrativa y desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br.: Carbajal Villalobos, José Delfín

4. DECISIÓN:

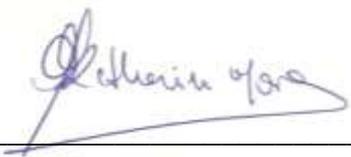
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022.

 <hr/> <p>DNI 46434262 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MORA RUITON**
 Nombres **KATHERIN ELIZABETH**
 Tipo de Documento de Identidad **DNI**
 Número de Documento de Identidad **46434262**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
 Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
 Secretario General **LÓMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
 Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
 Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Fecha de Expedición **16/08/21**
 Resolución/Acta **0498-2021-UCV**
 Diploma **052-123496**
 Fecha Matricula **02/02/2019**
 Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008932684

JESSICA MARYHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
 Jefe(a): Servidor de Agente automatizado.
 Fecha: 24/07/2022 19:56:57 -0500

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

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

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



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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 04 de julio de 2022.

Señor (a)

Dr. / Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DÍAZ

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Ficha técnica instrumental.

Instrumento de recolección de datos

Matriz de consistencia

Cuadro de operacionalización de variables

Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos

Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. José Delfín Carbajal Villalobos



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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de simplificación administrativa y desempeño laboral

2. Autor original:

Br. Carbajal Villalobos, José Delfín

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 15 ítems (simplificación administrativa) y 16 ítems (desempeño laboral), los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de un Proyecto hidroenergético de la región Lambayeque.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: “Simplificación Administrativa y desempeño laboral en un Proyecto Hidroenergético de la Región Lambayeque”.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Simplificación administrativa</i>	Tiempo de atención	<i>Tiempo de espera</i>	1-2
		<i>Tiempo de atención</i>	3
		<i>Plazos establecidos</i>	4-5
	<i>Herramientas Tecnológicas</i>	<i>Accesibilidad de información</i>	6-7
		<i>Disminución de los tiempos</i>	8
		<i>Reducción de procedimientos</i>	9-10
	<i>Procedimiento administrativo</i>	<i>Procedimientos claros</i>	11-12
		<i>Número de procedimientos</i>	13
		<i>Plazos de los procedimientos</i>	14-15

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Factores actitudinales</i>	<i>Actitud</i>	1-3
		<i>Disponibilidad</i>	4
		<i>Trabajo en equipo</i>	5-8
	<i>Factores operacionales</i>	<i>Entrenamiento especializado</i>	9-11
		<i>Conocimiento del trabajo</i>	12
		<i>Experiencia</i>	13-16



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de simplificación administrativa

Autor: Carbajal Villalobos, José Delfín

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
tiempo de atención	Tiempo de espera	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención.					
		La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.					
	Tiempo de atención	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.					
	Plazos establecidos	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.					
Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.							
Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.					
		Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.					
	Disminución de los tiempos	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.					
Reducción de los procedimientos	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.						
	Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.						
Procedimiento administrativo	Procedimientos claros	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.					
		La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.					
	Número de procedimientos	Los procedimientos administrativos son pocos y eficientes					
	Plazos de los procedimientos	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.					
Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.							



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Carbajal Villalobos, José Delfín

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Factores actitudinales	Actitud	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral					
		Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.					
		Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores					
	Disponibilidad	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas.					
		Trabajo en equipo	Los trabajadores se capacitan constantemente.				
			La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.				
		Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores					
Factores operacionales	Entrenamiento especializado	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente					
		Los trabajadores se capacitan constantemente.					
		La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores					
	Conocimiento del programa	Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.					
		Experiencia	El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada				
			Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.				
			Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.				
		Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema general ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque?	Objetivo General: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque	Simplificación administrativa	Tiempo de atención	UNIDAD DE ANÁLISIS Servidores de un proyecto hidroenergético de la región Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional	Encuesta / cuestionario
				Herramientas tecnológicas			
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre las herramientas tecnológicas con el	Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre las herramientas tecnológicas con el	Hipótesis específica: Existe relación significativa entre el tiempo de atención con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas con el desempeño laboral	Desempeño laboral	Procedimiento administrativo	POBLACIÓN 290 trabajadores	Diseño: No experimentales transversal	
				Factores actitudinales			

desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque?	desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Determinar la relación entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.	en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque. Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo con el desempeño laboral en Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.		Factores operacionales	100 trabajadores		
--	--	---	--	------------------------	------------------	--	--

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Simplificación administrativa	SERVIR (2016) explica que la simplificación administrativa implica todo esfuerzo en mejorar la prestación del servicio o entrega de un bien por el usuario interno o externo, mediante la reducción de procedimientos, la mejora del tiempo en espera, el uso de herramientas tecnológicas u otras mejoras.	La simplificación administrativa presentará las dimensiones de la simplificación administrativa son: Tiempo de atención, costos de los procedimientos y procedimientos administrativos.	Tiempo de atención	Tiempo de espera Tiempo de atención Plazos establecidos	Ordinal
			Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información Disminución de los tiempos Reducción de los procedimientos	
			Procedimiento administrativo	Procedimientos claros Número de procedimientos Plazos de los procedimientos	
Desempeño laboral	Morgan (2016) menciona que el desempeño de un trabajador está centrado en alcanzar sus propios objetivos por lo que hace uso de sus habilidades y destrezas.	Las dimensiones del desempeño laboral de acuerdo a son: Factores actitudinales y Factores operativos	Factores actitudinales	Actitud Disponibilidad Trabajo en equipo	
			Factores operacionales	Entrenamiento especializado Conocimiento del trabajo Experiencia	

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque

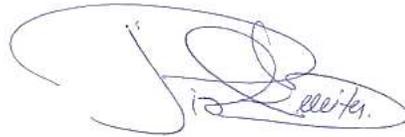
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	tiempo de atención	Tiempo de espera	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención.	X		X		X		X		
			La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.	X		X		X		X		
		Tiempo de atención	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.	X		X		X		X		
		Plazos establecidos	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.	X		X		X		X		
	Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.		X		X		X		X			
	Herramientas Tecnológicas	Accesibilidad de Información	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.	X		X		X		X		
			Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.	X		X		X		X		
		Disminución de los tiempos	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.	X		X		X		X		
		Reducción de los procedimientos	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.	X		X		X		X		
	Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.		X		X		X		X			
	Procedimiento administrativo	Procedimientos claros	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.	X		X		X		X		
			La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.	X		X		X		X		
		Número de procedimientos	Los procedimientos administrativos son pocos y eficientes	X		X		X		X		
		Plazos de los procedimientos	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.	X		X		X		X		
Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.	X			X		X		X				
DESEMPEÑO LABORAL	Factores actitudinales	Actitud	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral	X		X		X		X		
			Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.	X		X		X		X		
			Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores	X		X		X		X		
		Disponibilidad	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas	X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	Los trabajadores se capacitan constantemente.	X		X		X		X		

Factores operacionales		<i>La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.</i>	X		X		X		X	
		<i>Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores</i>	X		X		X		X	
		<i>Los trabajadores de la institución logran las metas instituciones debido al trabajo en equipo realizado.</i>	X		X		X		X	
	Entrenamiento especializado	<i>Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente</i>	X		X		X		X	
		<i>Los trabajadores se capacitan constantemente.</i>	X		X		X		X	
		<i>La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores</i>	X		X		X		X	
	Conocimiento del programa	<i>Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.</i>	X		X		X		X	
		<i>El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada</i>	X		X		X		X	
	Experiencia	<i>Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.</i>	X		X		X		X	
		<i>Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.</i>	X		X		X		X	
		<i>Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados</i>	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Magíster Nilthon Ivan Pisfil Benites*

Firma del experto :

Código SUNEDU : 0000824053



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y desempeño laboral de los servidores en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de simplificación administrativa y desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br.: Carbajal Villalobos, José Delfín

4. DECISIÓN:

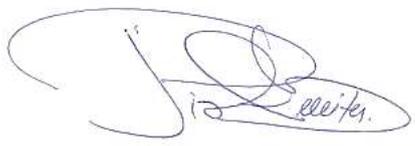
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 05 de julio de 2022.

 <hr/> <p>DNI 42422376 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PISFIL BENITES
Nombres	NILTHON IVAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42422376

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD DE CHILE
País de Procedencia	CHILE

INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Título profesional y/o Grado Académico	GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS
Resolución N°	1915
Fecha de Resolución	18/08/2015

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000779750

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 15/06/2022 06:39:59-0500

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

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

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

Diferencia entre Supervisores y subordinados

Anexo 3

Cuestionario de simplificación administrativa

Dirigida a los Servidores del Proyecto Especial Olmos Tinajones

Objetivo: Recopilar información acerca de la simplificación administrativa en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Dimensión: tiempo de atención				
DIFERENCIA		Supervisor	Subordinado	TOTAL
1	Los procedimientos de la institución son gestionados para tener un menor tiempo en la atención.	50	50	100
2	La institución supervisa el tiempo de espera en cada uno de los procesos.	50	50	100
3	Los procedimientos que ocasionan demoras en el tiempo de espera son identificados para su mejora.	50	50	100
4	El tiempo de espera entre procedimientos son adecuados.	50	50	100
5	Los plazos establecidos en cada procedimiento son controlados para su mejora.	50	50	100
Dimensión herramientas tecnológicas				
DIFERENCIA		Supervisor	Subordinado	TOTAL
6	La institución cuenta con las plataformas digitales (páginas web) para el acceso a información institucional.	50	50	100
7	Los procedimientos para el acceso a información públicas se encuentran disponibles de manera digital para el ciudadano común.	50	50	100
8	El uso de herramientas tecnológicas en los procesos de la institución disminuye el tiempo de respuesta.	50	50	100
9	El uso de herramientas tecnológicas reduce el número de procedimientos institucionales.	50	50	100
10	Las herramientas tecnológicas reducen el uso de recursos (materiales, económicos, otros) en los procedimientos.	50	50	100
Dimensión: procedimiento administrativo				
DIFERENCIA		Supervisor	Subordinado	TOTAL
11	Los procedimientos administrativos de la institución son adecuados.	50	50	100
12	La institución informa a los usuarios los procedimientos a seguir.	50	50	100
13	Los procedimientos administrativos son pocos y eficientes	50	50	100



14	Los procedimientos administrativos son analizados para mejorar continuamente.	50	50	100
15	Los plazos de los procedimientos son informados de manera oportuna.	50	50	100

Anexo 4

Cuestionario de desempeño laboral

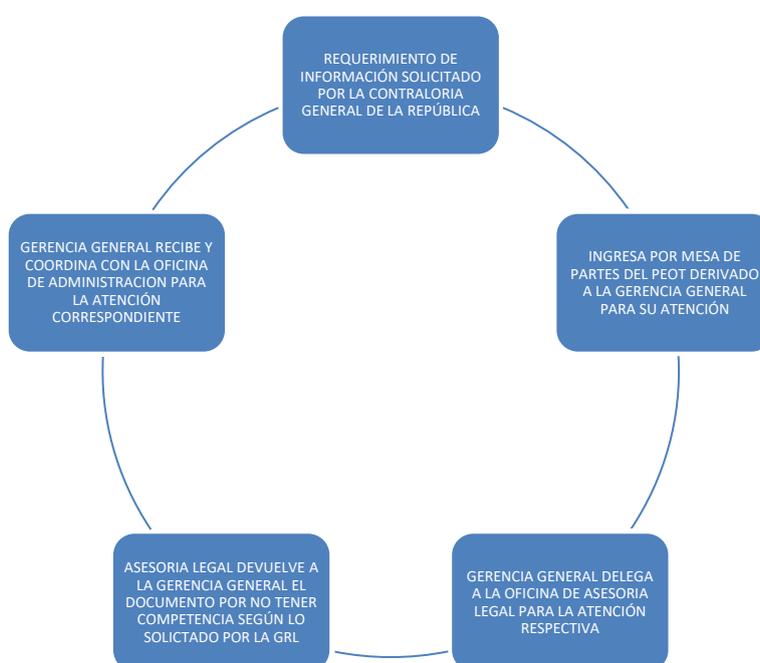
Dirigida a los Servidores del Proyecto Especial Olmos Tinajones

Objetivo: Recopilar información acerca del desempeño laboral en un Proyecto Hidroenergético de la región Lambayeque.

Dimensión factores actitudinales				
DIFERENCIAS		Supervisor	Subordinado	Total
1	Los trabajadores cuentan con actitud positiva en su puesto laboral	60	40	100
2	Los trabajadores atienden los requerimientos de información con buena actitud.	60	40	100
3	Los resultados alcanzados por la institución se deben a la actitud de los trabajadores	60	40	100
4	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas.	60	40	100
5	Los trabajadores se capacitan constantemente.	50	50	100
6	La institución incentiva la capacitación de los trabajadores en todas las áreas.	50	50	100
7	Los indicadores (gestión, producto, otro) institucionales generan un mejor desempeño de los trabajadores	40	60	100
8	Los trabajadores muestran alta disponibilidad a las tareas asignadas.	70	30	100
Dimensión factores operacionales				
DIFERENCIAS		Supervisor	Subordinado	Total
9	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera diligente	50	50	100
10	Los trabajadores se capacitan constantemente.	50	50	100
11	La institución programa capacitaciones para la actualización de conocimiento de los trabajadores	50	50	100
12	Los trabajadores cuentan con experiencia laboral previa relacionada a la naturaleza del trabajo.	50	50	100

13	El desempeño laboral de los trabajadores es producto de su conocimiento y experiencia en el área asignada	60	40	100
14	Los trabajadores demuestran su conocimiento acerca del trabajo en cada tarea asignada.	60	40	100
15	Los trabajadores de la institución demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.	60	40	100
16	Los procedimientos son ejecutados por trabajadores bien capacitados	50	50	100

Anexo – Flujo de la atención a requerimientos solicitados por Entidades o público en General al Proyecto Especial Olmos Tinajones



Como bien se ve, se refleja que un documento que cuenta con un plazo obligatorio, no tiene la atención en el plazo establecido, por no tener un control y lo cual ocasiona gastos administrativos, multas y responsabilidades administrativas, por ello con este proyecto de investigación, mitigar los riesgos, disminuir en el tiempo de atención de los documento y requerimientos solicitados por el público en general o entidades del estado.



Anexo - Fotos

