



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE
SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública

Presentado por:

Judith Vera Salas

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada
en Administración y Finanzas

Docente asesor:

Jose Huaman Narvay

Codigo Orcid N° 0000000154005737

Chincha, Ica, 2022

DEDICATORIA

A mis 4 hijos motor y motivo en mi vida, para Luka mi bebé, mi madre Rosario Salas, y mi eterno F.A.C, a la Universidad Autónoma por contribuir con mi formación y concretizar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por hacer realidad
mis sueños;

A mis maestros por
brindarnos todos los
conocimientos y guiarnos
con paciencia.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I INTRODUCCION		9
II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		10
2.1 Descripción del Problema.....		10
2.2 Pregunta de investigación general.....		12
2.3 Preguntas de investigación específicas.....		12
2.4 Justificación e importancia.....		12
2.5 Objetivo General.....		13
2.6 Objetivos Específicos.		13
2.7 Alcances y limitaciones.....		13
III MARCO TEORICO		13
3.1.1 Antecedentes.....		13
3.1.2 Antecedentes nacionales		14
3.2 Bases teóricas.....		16
3.2.1 Simplificación administrativa		16
3.2.2 Mejora de servicios		18
3.3 Marco Conceptual		20
IV METODOLOGIA.....		21
4.1. Tipo y nivel de Investigación.....		21

4.1.1 Métodos de Investigación	22
4.2 Diseño de la Investigación.....	22
4.3 Población-Muestra.....	23
4.4 Hipótesis general y específicas.....	23
4.5 Identificación de las variables.....	24
4.6 Operacionalización de variables.....	24
4.7 Recolección de datos.....	28
4.7.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
V RESULTADOS.....	31
5.1 Presentación de Resultados.....	31
VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	38
6.1 Análisis descriptivo de los resultados y comparación resultados con marco teórico	38
6.1.1. Discusión de resultados	38
VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS.....	45

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Cuadro de distribución de la muestra	23
Tabla N° 02	Operacionalización de variables	25
Tabla N° 03	Distribución de las técnicas e instrumentos	28
Tabla N° 04:	Validez del instrumento	29
Tabla N° 05:	Impacto y apreciación de la simplificación administrativa	31
Tabla N° 06:	Distribución de dimensiones de simplificación administrativa, municipalidad de Lima, 2021	33
Tabla N° 07:	Mejora de servicios, Municipalidad de Lima, 2021	33
Tabla N° 08:	Nivel de Percepción de la gestión de mejora de servicios por dimensiones, Municipalidad de Lima, 2021	35
Tabla N° 09:	Pruebas de normalidad	36
Tabla N° 10:	Nivel de correlaciones de procesos de simplificación administrativa en la mejora de servicios de la gestión municipal, Lima, 2021.	37

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Diseño de Deming	19
Figura N° 02	Nivel de impacto de apreciación de simplificación administrativa	32
Figura N° 03	Percepción de la gestión de mejora de servicios, Municipalidad de Lima, 2021	34

RESUMEN

El objetivo general fue analizar el impacto de la simplificación administrativa en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021, para ello se aplicó el método deductivo-cuantitativo de tipo de básica, descriptiva, correlacional causal, por la generalización de aporte a un nuevo conocimiento. Según el manejo de variables, es no experimental, de corte transversal, porque no se manipulan las variables y se da en un solo tiempo y espacio con el su diseño no experimental. Se aplicó dos instrumentos de 10 ítems para década variable de estudio a una muestra de 42 sujetos, usuarios y funcionarios de la Municipalidad de Lima, 2021, mediante la técnica de la encuesta. Los instrumentos fueron validados por expertos de la UCV, Demostrándose que el nivel de impacto de simplificación administrativa arroja el (52,4%) en un nivel regular, seguido por un (33,3%) nivel bueno, y del (14,3), en un nivel deficiente. Concluyéndose que el impacto de la simplificación administrativa en la mejora de servicio municipal de Lima, 2021, se encuentra en un nivel regular promedio (52,4%). Además, al aplicar la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ($r=0,985$) y con un valor de significancia de ($p=0,000$) siendo esto menor al 5% error máximo permitido de 0,05, lo cual demuestra evidencia estadística suficiente para afirmar que existe influencia significativa alta entre las variables simplificación administrativa y mejora de servicios, rechazando la hipótesis nula. Es decir, la simplificación administrativa influye en la mejora de servicios de la gestión municipal, Lima, 2021.

Palabras claves:

Simplificación administrativa –mejora de servicios

ABSTRACT

The general objective was to analyze the impact of administrative simplification on the improvement of the municipal management service, Lima, 2021, for this the deductive-quantitative method of type of basic, descriptive, causal correlation was applied, by the generalization of contribution to a new knowledge. According to the management of variables, it is non-experimental, cross-sectional, because the variables are not manipulated and it occurs in a single time and space with its non-experimental design. Two 10-item instruments for a variable decade of study were applied to a sample of 42 subjects, users and officials of the Municipality of Lima, 2021, using the survey technique. The instruments were validated by experts from the UCV, showing that the level of impact of administrative simplification shows (52.4%) at a regular level, followed by a (33.3%) good level, and (14.3%) , at a poor level. Concluding that the impact of administrative simplification on the improvement of municipal service in Lima, 2021, is at an average regular level (52.4%). In addition, when applying the Spearman Rho test, a correlation coefficient was obtained ($r = 0.985$) and with a significance value of ($p = 0.000$), this being less than 5% maximum permissible error of 0.05, which shows evidence Sufficient statistic to affirm that there is a high significant influence between the variables administrative simplification and improvement of services, rejecting the null hypothesis. That is, administrative simplification influences the improvement of municipal management services, Lima, 2021.

Keywords:

Administrative simplification - service improvement

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se plantea analizar si la simplificación administrativa influye en la mejora de servicios en la gestión municipal, Lima, 2021, para ello, se propuso desarrollar una serie de teorías administrativas aplicadas en la gestión gubernamental municipalidad de Lima, luego de su análisis y aplicación metodológica se evacuan los resultados.

El presente trabajo está clasificado en 7 capítulos:

Capítulo I.- Se refiere a la introducción en donde se hace una breve descripción acerca del trabajo de investigación.

Capítulo II.- Problemática de la investigación, cuyo objetivo principal es, Estudiar y analizar las deficiencias e irregularidades del funcionamiento del Estado y sus instituciones públicas, respecto a al divorcio como remedio en el Perú.

Capítulo III.- Conformando por la presentación de los objetivos establecidos tanto general como también específico que contiene la investigación.

Capítulo IV.- Conformado por el marco teórico y sus antecedentes, teóricos generales. Bases teóricos especializadas, marco conceptual y las hipótesis.

Capítulo V.- Conformado por el método, tipo de investigación, diseño de la investigación, variables, población, muestra, técnicas de la investigación y sus instrumentos de recolección de datos.

Capítulo VI. - Se presentan los datos representativos de la investigación en tablas, cuadros y gráficos con su respectiva descripción, también incluye la forma como se llevaron a cabo la contratación de la hipótesis.

Capítulo VII.- Contiene las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La simplificación administrativa es el acto de regular una institución pública para eliminar trámites burocráticos y para asegurar el bienestar en los usuarios. Sin embargo, no se aplica dicha disposición en toda su dimensión, generando retraso e incomodidad en los usuarios que desean que la gestión administrativa y de mejora de servicios en las entidades del estado sea acorde a la satisfacción gerencial de la comunidad.

En el ámbito internacional su práctica y funcionalidad gubernamental municipal se ve reflejado por los actos administrativos rápidos y seguros, sin embargo, en países carentes de gestión administrativa como, Venezuela, su carácter de gestión repercute en una situación problemática de un sistema burocrático, sin embargo, se viene implementado mejoras para su desarrollo integral. En España, y países de Europa buscan que tales trámites burocráticos sean eliminados, y de esa manera la nueva gestión sea competitiva y abierta (Estrada, 2016)

En efecto, la simplificación administrativa debe ser funcional y rápida, pero, en los trámites gerenciales de municipalidades viene ocasionando molestias a los usuarios, es decir, acarrea una recarga de trámites innecesarios, en especial en los países subdesarrollados, como Venezuela, Bolivia, Uruguay y Paraguay.

Por otro lado, la calidad de la gestión administrativa es la mejora del servicio institucional, de ello dependerá la generalización de los procesos y procedimientos administrativos en general.

A nivel nacional, se viene implementando mejoras en la gestión administrativa, sin embargo, muchas entidades y funcionarios públicos aún no han asimilado, que los objetivos institucionales es velar por el bienestar y satisfacción del usuario y/o cliente. Así mismo, se tiene las estadísticas de evaluación de la defensoría del pueblo con respecto a la problemática municipal de gestión administrativa de Lima, en cuanto a su aplicación de reglamento, al procesamiento de datos de información y seguimiento de documentos administrativos el 34% refleja lentitud, mientras que el 23% es pésimo solo el 45% es regular, es decir, no se aplica la simplificación administrativa, a pesar de existir una norma expresa, por lo que exhorta a la Defensoría fortalecer las iniciativas mancomunadas en brindar rapidez a la población. Así mismo, la Municipalidad de Lima para el 2021, viene realizando gestiones administrativas documentarias, que por pandemia se ha almacenado en los gestores virtuales; sin embargo, tal situación es lenta, entorpeciendo su fluidez, por requisitos y/o solicitudes inservibles en las distintas áreas administrativas; requisitos que empeora el servicio funcional administrativa que no beneficia al usuario, repercutiendo en la mejora de servicio de dicha municipalidad.

En este sentido, el servicio se ve soslayado por mecanismos administrativos que lejos de empoderar a la buena marcha y mejorar, repercute en una cruda crisis de gestión administrativa, entre ellos, para dar trámites tiene que ser el mismo formulario (FUT), si no, simple no se admite; a pesar que existe en el expediente copia de DNI, se vuelve a solicitar, y hasta para procesar citas en las distintas áreas de gestión administrativa, vulnerándose la ley de simplificación administrativa y la ley 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General. La municipalidad de Lima tiene distintas áreas administrativas y de gestión, pero solo tiene una mesa de partes, para

trámites y servicios, así como un solo TUPA; por ello, la importancia de esta investigación.

2.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN GENERAL

¿Cuál es el impacto de la simplificación administrativa en la mejora de servicios de la gestión municipal de Lima, 2021?

2.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICAS

- ¿Cómo la fluidez documentaria impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021?
- ¿Cómo la viabilidad documentaria impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021?
- ¿Cómo la aplicación del procedimiento administrativo impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021?

2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Según Bernal (2010) refiere: “la investigación orienta a resolver problemas comunes y justificar razones teóricas, prácticos y metodológicos” (p, 22)

Justificación teórica: El estudio propuesto se justificará, porque mediante el resultado permitirá ampliar conocimientos y aportar al conocimiento en cuanto a sus resultados teóricos y aportes.

Justificación práctica: La satisfacción del usuario y las conductas de los clientes fijarán posturas en relación a los instrumentos implementados.

Justificación metodológica: El uso de la metodología analítica y deductiva servirá para el análisis de casos. Aunado a ello, el uso de las técnicas de estudio como la encuesta y entrevista servirá de base para asegurar el fundamento metodológico.

2.5. OBJETIVOS GENERAL

Analizar el impacto de la simplificación administrativa en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021

2.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar cómo la fluidez documentaria impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.
- Determinar cómo la viabilidad documentaria impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.
- Explicar cómo la aplicación del procedimiento administrativo impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021

2.7. ALCANCES Y LIMITACIONES

- Espacial o temporal: 2021
- Geográfica: Municipalidad de Lima

III. MARCO TEÓRICO

3.1.1 Antecedentes internacionales

Prieto (2018), en su tesis: Gestión de la simplificación administrativa Bogotá- Colombia. El objetivo de la investigación fue analizar las experiencias asumidas sobre simplificación administrativas en la gestión edil. Se plasmó en base al método del análisis y bajo el diseño pre experimental, se aplicó instrumentos en una muestra de 55 usuarios. Los resultados y conclusiones es que se evidenciaron rasgos significativos. A sí mismo, la simplificación administra de los diseños arrojaron niveles del 44 %, y 56% en una situación regular y satisfactorio.

Al respecto, las experiencias administrativas de simplificación administrativa servirán para afianzar la calidad y mejora continua.

López (2017) en su investigación: Plan de gestión para desarrollar la política de simplificación de trámites y mejora regulatoria –Costa Rica. Tuvo como objetivo central explorar y analizar el plan de actividades de simplificación para la mejora regulatoria. Tuvo una muestra de 150 ciudadanos. Se diseñó una metodología cuantitativa, y pre experimental. Concluyéndose; que el plan constituye acciones de mejora de calidad administrativa. La eficacia en el proceso jurídico servirá para reforzar las acciones que simplifiquen mecanismos simplistas y ambiguos.

En esta línea, el autor refiere que, los efectos del plan servirán para evaluar de forma continua la implementación de la simplificación administrativa

3.1.2. Antecedentes nacionales:

Cubas (2020) en su tesis: simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Proponer nuevas alternativas basadas en la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil Municipalidad Provincial de Lambayeque 2020. Utilizó una metodología cuantitativa, tipo descriptivo –relacional, con diseño no experimental. Aplico instrumentos a 38 usuarios mediante la técnica de la encuesta. Concluyendo que, que existen deficiencias de simplificación administrativa por la falta de capacitación a los trabajadores.*

El autor concluye las deficiencias en los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque; de ahí, su importancia para nuestra investigación, toda vez que, de ello dependerá la calidad de servicio y de atención al ciudadano.

Díaz (2018) en su tesis: metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital de Tumbes – 2018. El objetivo fue Determinar la relación de la Metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad distrital de Tumbes, para ello se empleó una metodología de enfoque cuantitativa, con diseño correlacional. Aplicándose instrumentos que el uso de tipo cuestionario que concluye; metodología de simplificación administrativa se relaciona de manera significativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital. ($r=0,678$)

En efecto, la metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital de Tumbes, es significativa, es decir, a mayor aplicación de la simplificación administrativa, mayor será la satisfacción del usuario.

Roca (2016) en su tesis: la administración y simplificación como mejora de calidad de servicio, Municipalidad de Lima. El objetivo fue determinar la relación entre administración y simplificación como mejora de calidad de servicio. Se diseñó bajo el paradigma enfoque cuantitativo. Concluyendo, que la licencia de funcionamiento Municipal de la Universidad Ricardo Palma, Lima, no tuvo frecuencia significativa. Es decir, tuvo implicancias en cuanto a sus trámites burocráticos, el tiempo y a la falta de control.

Al respecto, la administración y simplificación como mejora de calidad de servicio, Municipalidad de Lima, refleja mecanismo de cambio para fortalecer la calidad de servicio. La importancia para nuestra investigación radica en sus resultados.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Simplificación administrativa

Según (Torres, 2018), refiere que a la actividad administrativa por el cual los usuarios no deben adjuntar documentaciones por ser innecesarios.

En esta línea, la simplificación administrativa surge para regular y controlar la gestión pública, mediante mecanismos normativos de procedimientos internos administrativos. Su finalidad central es agilizar el trámite burocrático e innecesario.

Con referencia a ello, simplificación administrativa, promueve la articulación de los procesos de saber planificar, organizar, direccionar y controlar en la atención al ciudadano. También se basa en mejorar políticas internas de instituciones que brindan servicios (Calagua, 2018)

Al respecto, la importancia de simplificar administrativamente aspectos de gestión y/o documentarios es promover la importancia operativa en busca de la satisfacción del cliente, y usuario. Es ahorrar tiempo, y documentos innecesarios. (Esparza, 2013)

Teorías relacionadas:

a) Teoría de la administración científica

Según, (Jules Henri Fayol 1925, citado por Diaz, 2018) propone principios de la teoría clásica de la administración. Es decir, la calidad de servicio de cualquier empresa o institución mejora si se empodera con los principios administrativos, para organizar, seleccionar, y realizar el planeamiento.

Al respecto, los principios básicos de la administración expuestas por Fayol, predominan según su aplicación en el ámbito administrativo, procurando establecer y encaminar mejor la gestión: La División del trabajo, la Autoridad y responsabilidad, La disciplina, la Unidad de mando, Unidad de dirección, Subordinación del interés individual al general, Remuneración, Jerarquía, Centralización, Orden, Equidad, Estabilidad, Iniciativa, Espíritu de cuerpo.

En ese contexto, la simplificación administrativa en la mejora de servicios tendrá funcionalidad si realmente se cumple el rol protagónico de pensar en la persona, en el usuario; es decir en el ser humano (Martín 2017)

b) Teoría del estado al servicio ciudadano.

Según, Solano (2018) refiere que dar un servicio de calidad es brindarle la atención adecuada, y de priorizar resolver situaciones de intereses personales. Es decir, priorizar la administración pública al servicio ciudadano.

Por otra parte, Reyna (2019), desarrolla una reflexión crítica sobre el rol del estado a través de sus instituciones. El rol del estado es dar un mejor servicio al cliente. Los actos de la gestión administrativa y de buscar alternativas para lograr que los trámites no sean burocráticos, así como como los servicios del estado contengan pertinencia, funcionalidad y continuidad.

c) Enfoque jurídico

En la administración pública se postula el cumplimiento normativo como regulación de niveles de gobierno; es decir, la simplificación administrativa que se prioriza es el DL. 1246, que tiene funcionalidad de ordenar de manera obligatoria en el ámbito nacional; sin embargo, existe una inadecuada interpretación, incluso desde su misma aplicación. Contempla una serie de acciones que los servidores deben acatar a no exigir documentos innecesarios como copia de DNI, partidas de nacimiento, legalizaciones de firmas, fichas RUC, constancias de habilitaciones profesionales, o requisitos que puedan identificarse por plataformas, etc. inclusive deben ser gratuitas.

Por otra parte, se tiene la ley de PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO General, regulado mediante el DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS (TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444), Art. 49; en la que establece la relación administrativa de producir efectos legales en los trámites, y es más de la prohibición de las entidades de solicitar

documentación que ya poseen y/o que generen retrasos y obstaculizaciones a los derechos de los administrados.

Dimensiones de la simplificación administrativa

Según, Reyna (2019), la simplificación administrativa, estima fluidez, viabilidad, y rapidez en su aplicación dando funcionalidad y orientación a toda institución estatal o privada.

3.2.2. Mejora de servicios

Constituye acciones, actividades y/o estrategias de planificación, ejecución y evaluación de la administración con eficacia, y pertinencia en sus operaciones y flujos administrativos para brindar servicios (Chiavenato, 2006)

En ese contexto, la mejora continua de servicios refleja en su organización la satisfacción del cliente, calidad percibida, y expectativas. En ese entender, la mejora de servicios, es la cuantificación y cultura de servicios deseables de una entidad u empresa fijando objetivos, capacitando y evaluando el servicio que brinda. Es un proceso constante y continuo que busca la calidad (Deming, 2008)

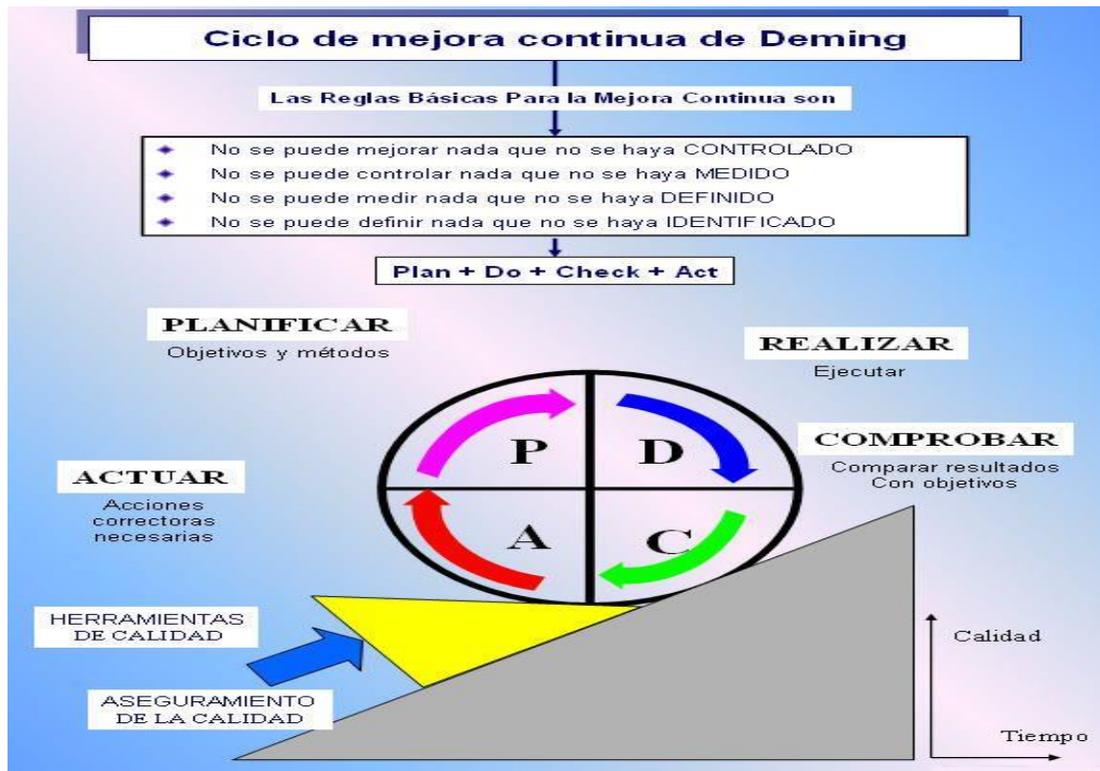
Teorías:

a) Teoría de gestión por procesos

Según, Juran (2008) refiere que la gestión de procesos es el flujo grama, y organización del saber optimizar la calidad de servicio, conduciendo el análisis de las deficiencias para buscar alternativas de priorización oportuna de los estados, áreas y/o departamentos referentes a las competencias y funciones del personal.

En esta línea, gestión de procesos radica en cuestionar, estructurar e identificar situaciones de riesgo y control permanente para brindar un buen servicio y busca de la calidad de ingreso y salida (Deming, 2008)

Figura 1



Nota: Diseño de Deming

Según, Tovar & Mota, (2007) establecen que el proceso para un mejor servicio es la clave para controlar y brindar el servicio a los usuarios mediante el control, y la eficacia del proceso administrativo. Es el logro de los objetivos trazados de la empresa.

b) Teoría de gestión del talento humano

Según, Chiavenato (2009) hace mención, que la gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas humanas que cumplen fines para mejorar los niveles de gestión de cargos y funciones, que implica recursos, procesos de selección, reclutamiento, capacitación, estímulos y el desempeño eficiente.

En este contexto, la administración está dirigida a promover los recursos humanos, desde el ámbito de la planeación, implementación, organización,

ejecución, control, y la etapa de valuación del sistema integral de la mejora continua. Es fijar objetivos y estrategias logísticas para la captación de personal capacitado, o especializado para el cumplimiento de funciones y áreas del campo de la gestión de la administración.

Dimensiones de la mejora de mejora de servicio

Según, Deming (2008) refiere al ciclo administrativo, gerencial y de gestión, denominado al ciclo Deming (PHVA), conformado en estrategias de procesos o aspectos que implica: Planear, ejecutar o hacer, verificar o controlar y actuar que debe establecer la organización. Desde el plano de la planificación que involucra al con junto de actividades y acciones con objetivos claros mediante el control de gráfica de Gantt, que busca medir y controlar el tiempo; hacer, es decir la verificación del cumplimiento de las metas establecidas de manera rigurosa. La etapa del control y de evaluación de los resultados, para generar una serie de análisis y decisiones en la mejora del servicio que brinda la organización

Según, Borrego (2009) el ciclo de Deming marca un importe decisión en la esfera administrativo y de gestión de recursos, toda vez que, impulsa al cumplimiento de ciertos objetivos, concretos y dirección lógica para ser competente la organización, cuyas dimensiones son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Simplificación administrativa:** Es el conjunto de acciones, procesos y actos que realiza el funcionario o servidor para eliminar ciertos documentos burocráticos en una organización. Es la actividad administrativa que busca eliminar ciertos documentos innecesarios o barreras para el flujo de la administración. Según (Torres, 2018)
- **Fluidez en la administración:** Acciones que permiten otorgar confianza y rapidez en el trámite docenario (Reyna, 2019)

- **Viabilidad y rapidez del trámite:** Simplificar el trámite implica depurar, y aplicar la norma establecida.
- **Mejora de servicios:** Constituye acciones, actividades y/o estrategias de planificación, ejecución y evaluación de la administración con eficacia y pertinencia en sus operaciones y flujos administrativos para brindar servicios (Chiavenato, 2006)
- **Planear:** Es un proceso de generar actividades para el cumplimiento de metas y objetivos (Deming, 2008)
- **Ejecutar o hacer:** Busca medir y controlar el tiempo, mediante el control y evaluación de los resultados, para generar una serie de análisis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN

Según, Hernández (2014) enfocará a los parámetros de mediciones observables de ciertos fenómenos de estudios, y a partir de sus resultados se pueda explicar y establecer correlatos. En este caso, las variables medibles serán divorcio remedio e incompatibilidad de caracteres.

Por consiguiente, la investigación tiene las siguientes características:

- **Por el grado de abstracción,** corresponde a una investigación de tipo básica, ya que, genera un nuevo conocimiento científico, y aporta a la ciencia.
- **Según el enfoque,** es cuantitativa, porque está supeditado a establecer medidas y cuantificar datos estadísticos.
- **Según su objetivo,** es descriptiva-relacional, por que persiste solo el sistema de medidas y grado de relación de las variables.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Población:

Según, Carrasco (2009) refiere que la población es el conjunto del todo. Y muestra es el subconjunto de la relación de la población. En este sentido, para nuestro estudio estará conformada la población: Municipalidad de Lima, jefaturas, áreas, y gerencias:

4.3.2. Muestra:

Según, Según, Carrasco (2009) refiere que la muestra es el subconjunto de relación de elementos de la población. Para esta investigación se tomó en cuenta la misma distribución de la población, por tener elementos pequeños, y puedan ser medidos y cuantificados. Asimismo, se tuvo en cuenta para el muestreo la técnica no estratificada, no probabilística.

Tabla 1 Cuadro de distribución de la muestra

Sujetos	varones	mujeres
Usuarios: apertura de negocios	12	7 = 19
Usuarios: edificaciones	15	9 = 23
Total:		42

Nota: distribución por conveniencia propia

4.4. HIPÓTESIS

4.4.1 Hipótesis General

H1= La simplificación administrativa impacta significativamente en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021

H0= La simplificación administrativa no impacta significativamente en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021

4.4.2 Hipótesis Específica

- La fluidez documentaria impacta de manera significativa en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.
- La viabilidad documentaria impacta significativamente en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.
- La aplicación del procedimiento administrativo impacta significativamente en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021

4.5. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2: identificación de variables y dimensiones

Variables	Dimensiones
V ₁ : Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Fluidez administrativa - Viabilidad documentaria - Aplicabilidad documentaria
V ₂ : Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento - Ejecución - Evaluación

4.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V1. Simplificación administrativa	Es el conjunto de acciones, procesos y actos que realiza el funcionario o servidor para eliminar ciertos documentos burocráticos en una organización. Es la actividad administrativa que busca eliminar ciertos documentos innecesarios o barreras para el flujo de la administración. Según (Torres, 2018)	Variable cuyo instrumento fue elaborado en base a tres dimensiones, y 12 ítems con escala valorativa tipo Likert	Fluidez del servicio	-Agiliza las operaciones -Usa el flujo administrativo -Orienta al bienestar del usuario	1,2,3	Cuestionario	nominal
			Viabilidad gerencial	-Identifica causas -Explica razones y compromisos del documento - Otorga responsabilidad administrativa -Utiliza el proceso administrativo -Identifica riesgos	4,5,6		

			Aplicación administrativa	- Guía la acción administrativa -Difunde el TUPA -Plantea rapidez y sencillez	7,8,9,10		
V2. Mejora del servicio	Constituye acciones, actividades y/o estrategias de planificación, ejecución y evaluación de la administración con eficacia, y pertinencia en sus operaciones y flujos administrativos para brindar servicios	variable por el cual se operativiza según la aplicación del instrumento de tres dimensiones y de 9 ítems, con valores tipo Likert	Planeamiento	-Empleo de lenguaje ligero - Uso de gestos y buena comunicación -Emociones empáticas	1,2,3	Cuestionario	nominal
			Ejecución	-Uso de procedimiento oportuno -Identificación del tiempo -Resuelve detalles	4,5,6,		

	(Chiavenato, 2006		Evaluación	- Uso de estrategias de evaluación de procedimientos -Genera el plan de mejora -Uso del trámite adecuado	7,8,9,10		
--	-------------------	--	------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--	--

4.7. RECOLECCIÓN DE DATOS

Tamayo (1998) refiere que las técnicas son medios y procedimientos para captar información. Para esta investigación se aplicó:

➤ **Técnica de encuesta:** Para el recojo de información y sistematización de los instrumentos, mediante un conjunto de preguntas sobre la simplificación administrativa en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021

➤ **El instrumento:**

Es un plan de análisis estableciendo procedimientos de coherencia y pertinencia de contenido (Hernández, et al 2010).

Para dicha investigación se formuló un cuestionario de preguntas base 10 ítems para la variable 1, y 2; con sus respectivos valores y niveles de escala de Likert (siempre:2, a veces.1, nunca:0)

Dichos instrumentos fueron validados por expertos de la Universidad Cesar Vallejo, tomando en cuenta su fiabilidad y confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Distribución de las técnicas e instrumentos

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
V ₁	encuesta	cuestionario
V ₂	encuesta	cuestionario

- **Validez**

Según Hernández (2010) refiere que es el nivel real para medir lo que se tiene que medir. En efecto, para medir los instrumentos de esta

investigación será validado por el juicio de expertos, especialistas en el tema.

Tabla 4

Validez del instrumento

Validador	%	resultado
Dr. Miguel Fretel Pérez	92 %	aplicable
Dr. Fernando Aguilar Padilla	91 %	aplicable
Mg. Roxana Ibarra Padilla	95 %	aplicable

4.7.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- **Análisis de datos**

Se ingresaron a la base de datos los resultados de la aplicación de los instrumentos para sus análisis estadísticos en el programa spss 26.0.

Se analizó:

- **Estadística descriptiva.** Se estableció el promedio aritmético aplicándose la fórmula de la mediana según lo plantea (Mode, 2005)
- **Coefficiente de variación:** Indica si existen grupos homogéneos (Levin & Rubin, 2004). Para la determinación de las frecuencias y porcentajes obtenidos, se basó en: base de datos de estrategias de cuento en tablas estadísticas, gráficos y figuras estadísticas.
- **Estadística inferencial.** El uso del sistema (SPSS.ver.26.0) sirvió de base para generar los resultados, el análisis e interpretación de la información descriptiva, las frecuencias, promedios y, el análisis inferencial para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba Chi cuadrado (χ^2), con $X=0,05$ de nivel de confianza=95%. Se aplicó la

prueba estadística Rho de Spearman para determinar la relación entre variables.

$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

d: es la diferencia de los rangos asociados con cada punto

n. es la cantidad de datos.

Asimismo, las dimensiones de las variables no tienen normalidad en su distribución, lo que se basa para determinar si existen diferencias significativas; encontrándose un nivel de significación menor 1% (p 0,01) lo cual indica la relación positiva, confirmándose la postura de las hipótesis.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de resultados

Análisis descriptivo

Los resultados de los cuestionarios arrojaron niveles y valoraciones de ambas variables de estudios simplificación administrativa y mejora de servicios

Tabla 5

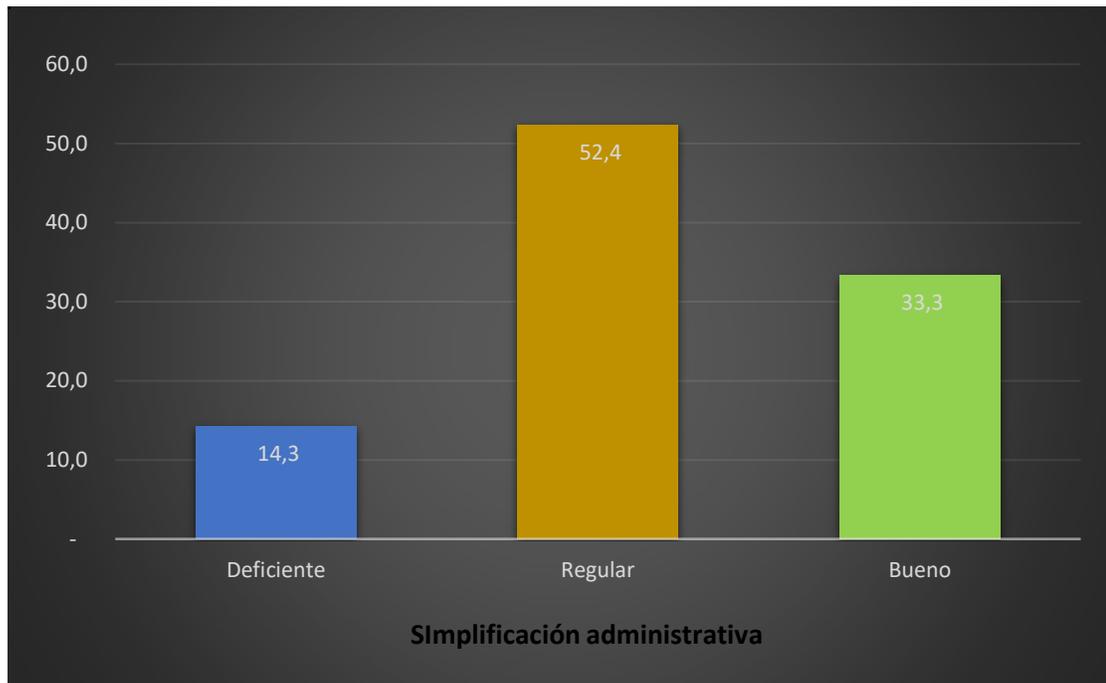
Impacto y apreciación de la simplificación administrativa

Variable 1	Escala	N°	%
Simplificación administrativa			
Deficiente	1-25	6	14.3
Regular	26-39	22	52.4
Bueno	40-60	14	33.3
Total		42	100

Nota: información del cuestionario

Figura 2

Nivel de impacto de apreciación de simplificación administrativa



Nota: información extraída del SPSS.V. 26.0

Interpretación:

Según la tabla 5 y figura1, sobre el nivel de impacto en cuanto a la simplificación administrativa, el 52,4% se encuentra en un nivel regular, seguido por un 33,3% nivel bueno, y del 14,3 nivel deficiente. Determinándose que el impacto de la simplificación administrativa se encuentra en un nivel el regular promedio (52,4%

Tabla 6

Distribución de dimensiones de simplificación administrativa, municipalidad de Lima, 2021

Nivel de impacto y procesos de la simplificación administrativa	Fluidez					
	del servicio		Viabilidad gerencial		Aplicación administrativa	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	5	11.9	6	14.3	7	16.7
Regular	23	54.8	20	47.6	24	57.1
Bueno	14	33.3	16	38.1	11	26.2
Total	42	100	42	100	42	100

Nota: resultados por dimensiones

Interpretación:

Como se visualiza de la tabla 6, el mayor nivel de distribución se ubica en un nivel regular (57,1%), seguidos del (47,6%), y del 54,8%. Lo que se puede determinar que, en cuanto a las dimensiones, aplicación administrativa de la gestión municipal de Lima, 2021, se encuentra en un nivel promedio regular.

Tabla 7

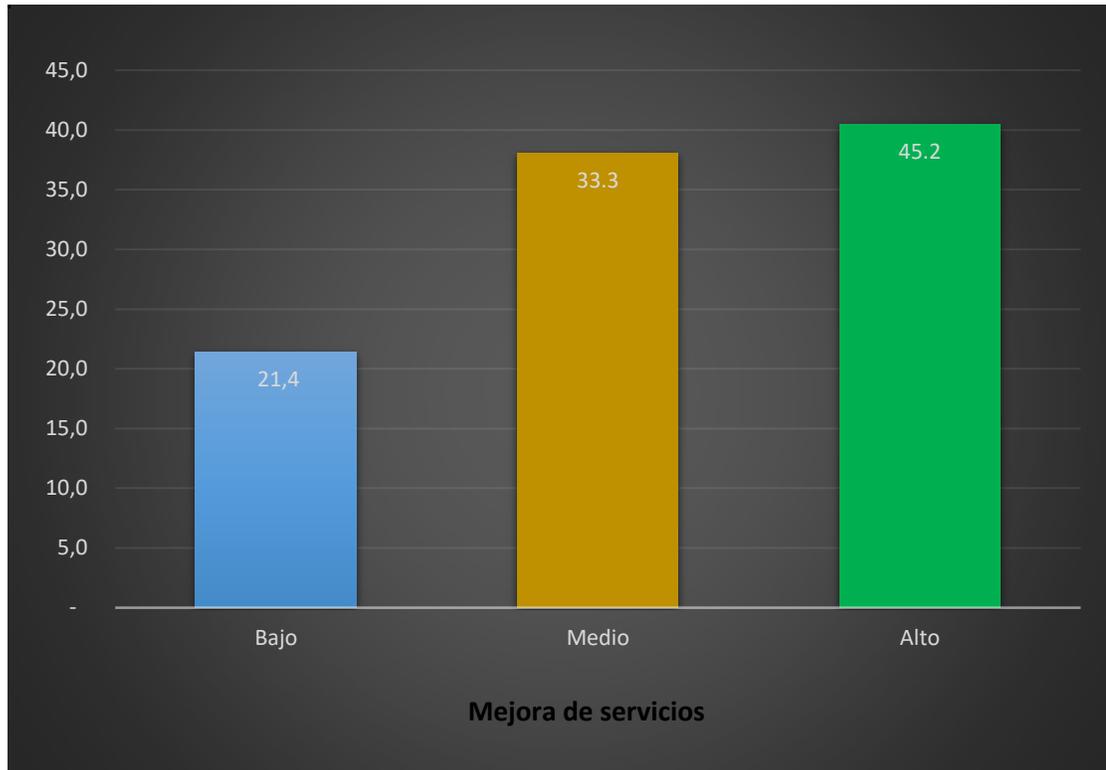
Mejora de servicios, Municipalidad de Lima, 2021

Variable 2	Escala	N°	%
Mejora de servicios			
Bajo	1-22	9	21.4
Medio	23-36	19	45.2
Alto	37-54	14	33.3
Total		42	100

Nota: percepción según datos.

Figura 3

Percepción de la gestión de mejora de servicios, Municipalidad de Lima, 2021



Nota: información extraída del SPSS.V. 26.0

Interpretación:

Se aprecia de la tabla 7 y figura 2, en cuanto al promedio de la mejora de servicios de la gestión municipal, Lima 2021, se encuentra en un promedio alto de 45,2%, seguido de 33,3% promedio medio y de 21,4 % bajo. Determinándose que existe un nivel promedio alto en la mejora de servicios Municipalidad de Lima, 2021.

Tabla 8

Nivel de Percepción de la gestión de mejora de servicios por dimensiones, Municipalidad de Lima, 2021

Nivel de gestión de mejora de servicios	Planeamiento		Ejecución		Evaluación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	8	19.0	9	21.4	7	16.7
Medio	19	45.2	21	50.0	20	47.6
Alto	15	35.7	12	28.6	15	35.7
Total	42	100	42	100	42	100

Nota: resultados según datos

Interpretación:

Se aprecia de la tabla 8, la incidencia promedio por dimensiones en cuanto al desarrollo a los procesos de mejora de servicios; en cuanto a la ejecución en un nivel medio (50%), un promedio medio en cuanto a evaluación del servicio, (47,6%), seguido del nivel promedio medio de planeamiento del (45,2%). Determinándose en cuanto al nivel de mejora de servicios, municipalidad de Lima, 2021, es de promedio medio (50%) es decir, por separación de hecho.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Contraste de hipótesis

- Hipótesis nula: Datos con distribución normal
- Hipótesis alternativa: Datos con distribución normal

Prueba de normalidad

Se procedió a la aplicación de la prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk, dado que el tamaño de muestra es menor a 50 datos, y para establecer la prueba estadística y determinar la correlación de los objetivos se basó prueba no paramétrica de Rho de Speraman.

H1= La simplificación administrativa impacta significativamente en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021

H0= La simplificación administrativa no impacta significativamente en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021

. Regla de decisión:

- Si el valor de significancia (valor “p”) es < 0.05 , se rechaza H0, por lo tanto, se acepta H1.
- Si el valor de significancia (valor “p”) es > 0.05 , se acepta H0, por lo tanto, se rechaza H1.

Tabla 9

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Simplificación administrativa	,105	42	,200*	,953	42	,081
V2: Mejora de servicios	,113	42	,200*	,953	42	,080

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 26

Interpretación:

Como se puede visualizar en la tabla 9, al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se obtuvo que los valores de significancia de la variable simplificación administrativa y mejora de servicios, así como también de las dimensiones de la primera variable son menores al 0.05, por lo que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que los datos no siguen una distribución normal y se debe aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 10

Nivel de correlaciones de procesos de simplificación administrativa en la mejora de servicios de la gestión municipal, Lima, 2021.

			V1	V2
Rho de Spearman	VI: Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,00	,985**
		Sig. (bilateral)	0	,000
		N	42	42
	VD: Mejora de servicios	Coeficiente de correlación	,985*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Nota: información extraída del SPSS.V. 26.0

Interpretación: Como se puede apreciar de la tabla 10, y de la aplicación de la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ($r=0,985$) y con un valor de significancia de ($p=0,000$) siendo esto menor al 5% error máximo permitido de 0,05, lo cual se evidencia estadísticamente suficiente para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto; se acepta la alternativa. Es decir, existe influencia significativa alta. La simplificación

administrativa influye en la mejora de servicio en la gestión municipal de Lima, 2021.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo y comparativo de los resultados

6.1.1. Discusión de resultados

El objetivo general fue analizar el impacto de la simplificación administrativa en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021. Para tal fin se empleó dos cuestionarios en escala ordinal, aplicándose en una muestra de 42 usuarios y gerentes de la Municipalidad de Lima 2021, Demostrándose que el nivel de impacto y percepción de la simplificación administrativa es (52,4%) reflejando un nivel regular, seguido por un (33,3%) nivel bueno, y del (14,3), en un nivel deficiente. Determinándose que la simplificación administrativa en la gestión municipal de Lima 2021, se encuentra en un nivel el regular promedio (52,4%). Además, al aplicar la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ($r=0,985$) y con un valor de significancia de ($p=0,000$) siendo esto menor al 5% error máximo permitido de 0,05, lo cual demuestra evidencia estadística suficiente para afirmar que existe influencia promedia alta entre las variables simplificación administrativa y mejora de servicios. Resultados que concuerdan con lo investigado por Prieto (2018), en su tesis: experiencia administrativa de simplificación administrativa Bogotá- Colombia, quien aplicó instrumentos en una muestra de 55 usuarios de los cuales en sus resultados y se evidenciaron rasgos significativos. A sí mismo, la simplificación administrativa de los diseños arrojó niveles del 44 %, y 56% en una situación regular y satisfactorio. Así como de lo investigado por López (2017) en su investigación: Plan de gestión para desarrollar la política de simplificación de trámites y mejora regulatoria –Costa Rica. Tuvo como objetivo central explorar y analizar el plan de actividades de simplificación para la mejora regulatoria. Tuvo una muestra de 150 ciudadanos. Se diseñó

una metodología cuantitativa, y pre experimental. Concluyéndose; que el plan constituye acciones de mejora de calidad administrativa. La eficacia en el proceso jurídico servirá para reforzar las acciones que simplifiquen mecanismos simplistas y ambiguos. De la misma forma, concuerda dicha investigación con lo investigado por Cubas (2020) en su tesis: simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Quien utilizó una metodología cuantitativa, tipo descriptivo –relacional, con diseño no experimental. Aplico instrumentos a 38 usuarios mediante la técnica de la encuesta. Concluyendo que, que existen deficiencias de simplificación administrativa por la falta de capacitación a los trabajadores.* También, guarda coherencia con el marco teórico postulado por (Torres, 2018), en la que refiere a la actividad administrativa por el cual los usuarios no deben adjuntar documentaciones por ser innecesarios. Por otro lado, lo investigado por Díaz (2018) en su tesis: metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital de Tumán – 2018. El objetivo fue Determinar la relación de la Metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad distrital de Tumán, para ello se empleó una metodología de enfoque cuantitativa, con diseño correlacional. Aplicándose instrumentos que el uso de tipo cuestionario que concluye; metodología de simplificación administrativa se relaciona de manera significativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital. ($r=0,678$). Así mismo, encuentra comparación con lo sustentado por Roca (2016) en su tesis: la administración y simplificación como mejora de calidad de servicio, Municipalidad de Lima. EL objetivo fue determinar la relación entre administración y simplificación como mejora de calidad de servicio. Se diseñó bajo el paradigma enfoque cuantitativo. Concluyendo, que la licencia de funcionamiento Municipal de la Universidad Ricardo Palma, Lima, no tuvo frecuencia significativa. Es decir, tuvo implicancias en cuanto a sus trámites burocráticos, el tiempo y a la falta de control; por otro lado, los

objetivos específicos, concuerda con el teórico, (Jules Henri Fayol 1925, citado por Diaz, 2018) propone principios de la teoría clásica de la administración y por la teoría gestión de un buen servicio de la calidad de ingreso y salida, propuesta por (Deming, 2008).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general fue analizar el impacto de la simplificación administrativa en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021, demostrándose que existe influencia significativa alta de Correlación positiva ($r=0,985$) entre simplificación administrativa y mejora de servicios en la gestión municipal, Lima, 2021, por cuanto de la aplicación de la prueba Rho y con un valor de significancia de ($p=0,000$) siendo esto menor al 5% error máximo permitido de 0,05, lo cual se evidencia estadísticamente suficiente para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto; se acepta la alternativa.
2. Con respecto los objetivos específicos. Los resultados de la aplicación de la prueba Rho de Spearman se evidencia un coeficiente de correlación ($r=0,985$) entre las dimensiones de simplificación administrativa y mejora de servicios un valor de significancia de ($p=0,000$) siendo esto menor al 5% error máximo permitido de 0,05, lo cual se evidencia estadísticamente que existe una alta influencia de relación directa. Demostrándose que la simplificación administrativa en cuanto a su aplicabilidad influye en la mejora de servicios de la gestión municipal, Lima, 2021.
3. La simplificación administrativa como acto y viabilidad administrativa es una alternativa de solución en la gestión edil, para mejorar el servicio municipal. por lo tanto, si impacta en la mejora.

4. Respecto, de la ley de procedimiento administrativo General, regulado mediante el DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS (TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444), Art. 49; en la que establece la relación administrativa de producir efectos legales en los trámites, la prohibición de solicitar documentación que ya poseen y que generen retrasos u obstaculizaciones a los derechos de los administrados, se aplicar en toda gestión administrativa para brindar un buen servicio y gestión a los usuarios en general.

RECOMENDACIONES

- A todos los alcaldes, gerentes, funcionarios y servidores municipales; tener presente de la aplicación y viabilidad de la simplificación administrativa en la mejora de servicios a favor de los usuarios.
- La priorización de elevar y mejorar la calidad de servicio de gestión municipal, considerando el interés y satisfacción de los usuarios, y la ejecución del palpando gestión de calidad
- A todos los usuarios tener presente que la simplificación administrativa consiste que las entidades públicas no deberán de solicitar documentos inservibles, o los que la entidad ya lo posee, según la ley 27444, y lo regulado por la simplificación administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carrasco, D. (2009). Metodología de la investigación científica.

https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1

Cubas.V. (2020). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>

Calagua, C. (2018). Mejorar políticas internas de instituciones que brindan servicios.https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fredib.org%2FRecord%2Foai_articulo3099306-gesti%25C3%25B3n-de-simplificaci%25C3%25B3n-administrativa-en-el-desarrollo-de-las-universidades-

[p%25C3%25BAblicas&og=https%3A%2F%2Fredib.org%2FRecord%2Foai_articulo3099306-gesti%25C3%25B3n-de-simplificaci%25C3%25B3n-administrativa-en-el-desarrollo-de-las-universidades-p%25C3%25BAblicas&ags=chrome..69i58j69i57.5111j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fredib.org%2FRecord%2Foai_articulo3099306-gesti%25C3%25B3n-de-simplificaci%25C3%25B3n-administrativa-en-el-desarrollo-de-las-universidades-p%25C3%25BAblicas&og=https%3A%2F%2Fredib.org%2FRecord%2Foai_articulo3099306-gesti%25C3%25B3n-de-simplificaci%25C3%25B3n-administrativa-en-el-desarrollo-de-las-universidades-p%25C3%25BAblicas&ags=chrome..69i58j69i57.5111j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Chiavenato. J. (2006). Mejora de servicios en la gestión del talento humano.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>

Díaz, E. (2018) propone principios de la teoría clásica de la administración.

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-II/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>

Díaz. M. (2018). Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital de Tumbes

– <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3230585>

Deming, F. (2008). Los principios de calidad.

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>

Esparza, G. (2013) Calidad de servicio administrativo.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23657>

Hernández, S. (2014). metodología de la investigación. Sexta edición.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

López. H.(2017). Plan de gestión para desarrollar la política de simplificación de trámites y mejora regulatoria –Costa Rica.

<https://www.comex.go.cr/media/5539/plan-de-mejora-regulatoria-y-simplificaci%C3%B3n-de-tr%C3%A1mites-2017.pdf>

Martín. J. (2017). Espíritu de cuerpo. Simplificación administrativa.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197/258>

Prieto. E. (2018). Experiencia administrativa de simplificación administrativa Bogotá- Colombia.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11814/Tesis%20Jesus%20Amado%20Versi%C3%B3n%20sustentaci%C3%B3n%20y%20repositorio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Juran, V. (2008). La gestión de procesos administrativos en la gestión.

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318157002.pdf>

- Roca, A (2016). La administración y simplificación como mejora de calidad de servicio, Municipalidad de Lima.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3230585>
- Reyna, V. (2019). Una reflexión crítica sobre el rol del estado.
http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2019/08/19_Fuentes.pdf
- Solano, R. (2018). Un servicio de calidad.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26797>
- Torres, R. 2018. Actividad administrativa.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2077>
- Vera, N. M. (2015). Modernización y Reforma del Estado Peruano. Lima: Pacífico Editores. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>

ANEXOS.

Instrumento de medición

CUESTIONARIO

Señor usuario

La presente investigación se titula: IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021, tiene por finalidad, medir los instrumentos para analizar y determinar el impacto en la gestión de la mejora de servicios

Recomendaciones: Lea cuidadosamente y marque con (x) solo una alternativa, lo que mejor describa.

Escala de valores:

- NUNCA: 0
- A VECES: 1
- SIEMPRE: 2

		1 (0)	2 (1)	3 (2)
	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DIMENSIÓN 1. Fluidez del servicio			
1	¿La atención documentaria es oportuna y fluida en la gestión administrativa municipal en Lima 2021?			
2	¿Existe una adecuada orientación administrativa en la municipalidad de Lima?			

3	¿Existe una fluidez del servicio en la atención administrativa, en las áreas administrativas, Lima 2021?			
4	¿El uso del flujograma funcional documentaria es entendible para el servicio?			
	DIMENSIÓN 2. Viabilidad documentaria	1	2	3
5	¿Los documentos recepcionados, son viables y admitidos a trámites?			
6	¿Los documentos administrativos son devueltos por la falta de algún requisito de simplificación administrativa?			
7	¿El documento de identidad es requisito en los trámites administrativos?			
8	¿La viabilidad del documento según su urgencia, son trámites que beneficia al usuario?			
9	¿El trámite de viabilidad documentaria es de forma virtual, a través de plataforma?			
	DIMENSIÓN 3. Aplicabilidad administrativa			
10	¿El uso funcional administrativo es aplicando la simplificación administrativa?			
	TOTAL:			

CUESTIONARIO

Señor usuario

La presente investigación se titula: IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021, tiene por finalidad, medir los instrumentos para analizar y determinar el impacto en la gestión de la mejora de servicios

Recomendaciones: Lea cuidadosamente y marque con (x) solo una alternativa, lo que mejor describa.

Recomendaciones: Lea cuidadosamente y marque con (x) solo una alternativa, lo que mejor describa.

Escala de valores:

- NUNCA: 0
- A VECES:1
- SIEMPRE:2

		1	2	3
	MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL	(0)	(1)	(2)
	DIMENSIÓN 1. Planeación			
1	¿Se evidencia un sistema planificado en la gestión administrativa Municipal?			
2	¿Existe en la mejora de servicios un sistema de planificación y corrección de actividades?			
3	¿Las actividades se concretiza en función de metas y objetivos estratégicos?			
4	¿La mejora continua de procesos de la gestión documentaria administrativa es acorde a la virtualidad?			

5	¿Existe información de requisitos documentarios en la plataforma virtual?			
	DIMENSIÓN 2. Ejecución documentaria	1	2	3
6	¿En la mejora del servicio municipal, existe la ejecución de simplificación administrativa en todas las áreas?			
7	¿La mejora del servicio se ejecuta en función del usuario?			
8	¿En la mejora del servicio la simplificación administrativa tiene objetivos claros que benefician al usuario?			
9	¿Las solicitudes administrativas para su ejecución se demoran en responder más de lo establecido legalmente?			
	DIMENSIÓN 3. Evaluación administrativa			
10	¿Existe una evaluación pertinente que busca mejorar el servicio de la gestión municipal?			
	TOTAL:			

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021, diseñados por: **Edita Céspedes Campos y José Dionisio Angulo Velarde**, cuyo propósito es medir las variables, el cual será aplicado a usuarios de la municipalidad de Lima, 2021; Tesis, para el título profesional de administración. Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

FICHA:

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
V1	Fluidez administrativa	Agiliza las operaciones Usa el flujo administrativo Orienta al bienestar del al usuario	1,2,3	x	
	Viabilidad documentaria	Identifica causas Explica razones y compromisos del documento Otorga responsabilidad administrativa Utiliza el proceso administrativo Identifica riesgos	4,5,6	x	
	Aplicabilidad documentaria	Guía la acción administrativa Difunde el TUPA Plantea rapidez y sencillez	7,8,9,10	x	
V2	Planeamiento	Empleo de lenguaje ligero Uso de gestos y buena comunicación Emociones empáticas	1,2,3	x	
	Ejecución	Uso de procedimiento oportuno Identificación del tiempo Resuelve detalles	4,5,6	x	
	Evaluación	Uso de estrategias de evaluación de procedimientos Genera el plan de mejora Uso del trámite adecuado	7,8,9,10	x	

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **ROXANA IBARRA PADILLA**, con Documento Nacional de Identidad N° **09015953**, de profesión DOCENTE, grado académico, MAESTRA, con código de colegiatura, 1215 labor que ejerzo actualmente como - Docente, en la Institución, Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021, cuyo propósito es medir LAS VARIABLES DE ESTUDIO, a los efectos de obtener el título de administración y finanzas. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

FICHA DE VALIDACIÓN

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
PUNTAJE TOTAL: ÓPTIMO	12				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()

No adecuado () No aporta: ()

Lima, a los 14 días del mes de agosto 2021

Apellidos y nombres: **ROXANA IBARRA PADILLA** DNI: **09015953**

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **FERNANDO AGUILAR PADILLA**, con Documento Nacional de Identidad N° **16235466**, de profesión **DOCENTE**, grado académico, **DOCTOR**, con código de colegiatura, 25301, labor que ejerzo actualmente como -Docente, en la Institución, Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: **IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021**, cuyo propósito es medir **LAS VARIABLES DE ESTUDIO**, a los efectos de obtener el título de administración y finanzas. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

FICHA DE VALIDACIÓN

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
PUNTAJE TOTAL- EXCELENTE	12				

Apreciación total:

Muy adecuado (**X**) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado () No aporta: ()

Lima Norte, a los 14 días del mes agosto, 2021.

Evaluado por: (Apellidos y Nombres)

FERNANDO AGUILAR PADILLA - D.N.I:16235466

Fecha: 14/09/21

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **MIGUEL FRETTEL PEREZ**, con Documento Nacional de Identidad N° **07636351**, de profesión DOCENTE, grado académico, DOCTOR, con código de colegiatura, 00123, labor que ejerzo actualmente como - Docente, en la Institución, Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021, cuyo propósito es medir LAS VARIABLES DE ESTUDIO, a los efectos de obtener el título de administración y finanzas. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

FICHA DE VALIDACIÓN

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
PUNTAJE TOTAL: MUY BUENO	13				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado () No aporta: ()

Lima, a los, 14 días del mes de agosto, 2021

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) MIGUEL PERTEZ PEREZ

D.N.I.07636351 Fecha: 14/09/21

Firma:



INFORME DE TURNITIN: PANTALLAZO

IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%

Anexo 05

Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL, LIMA, 2021.	<p>Problema general: ¿Cuál es el impacto de la simplificación administrativa en la mejora de servicios de la gestión municipal de lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos P1. ¿Cómo la fluidez documentaria impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021?</p> <p>P2. ¿Cómo la viabilidad</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H1: La simplificación administrativa impacta significativamente en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021</p> <p>H°: La simplificación administrativa no impacta significativamente en la mejora del servicio de la gestión municipal,</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar el impacto de la simplificación administrativa en la mejora del servicio de la gestión municipal, Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico Oe1: Analizar cómo la fluidez documentaria impacta en la</p>	<p>VI: Simplificación administrativa</p> <p>VD:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez administrativa. • Viabilidad documentaria • Aplicabilidad documentaria • Planeamiento 	<p>Tipo: Básica, Descriptivo - Correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: No experimental correlacional transversal</p> <p>Su esquema es el siguiente</p> <p>Simplificación administrativa X  Y (mejora de</p>

	<p>documentaria impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021?</p> <p>P3. • ¿Cómo la aplicación del procedimiento administrativo impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021</p>	<p>Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La fluidez documentaria impacta de manera significativa en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.</p> <p>H2: La viabilidad documentaria impacta significativamente en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.</p> <p>H3: La aplicación del procedimiento administrativo impacta significativamente</p>	<p>mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.</p> <p>Oe2. Determinar cómo la viabilidad documentaria impacta en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021.</p> <p>Oe3. • Explicar cómo la aplicación del procedimiento administrativo impacta en la mejora de servicios en la</p>	<p>Mejora de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución • Evaluación 	<p>servicio)</p> <p>Causa</p> <p>Efecto</p> <p>Dónde:</p> <p>X = Simplificación administrativa</p> <p>Y = Mejora de servicio</p> <p>r = efecto de relación</p> <p>Muestra: La muestra de la investigación fue conformada por 42 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		en la mejora de servicios en la gestión municipal de Lima, 2021	gestión municipal de Lima, 2021			Métodos de análisis de investigación: - Estadística descriptiva - Estadística inferencial - Coeficiente de variación
--	--	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------