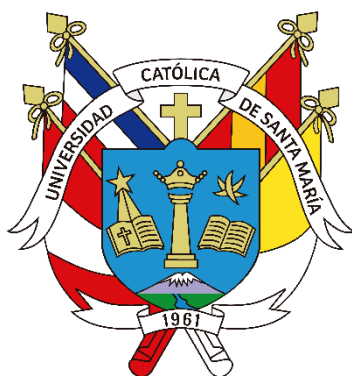


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno



**RELACIÓN ENTRE SIMPLIFICACIÓN Y GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA, 2022.**

Tesis presentada por la Bachiller:

Fernández Alcocer, Jamyleth Jeanne

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Ciencia Política y
Gobierno

Asesor:

Dr. Rivera Flores, Víctor

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 02 de Noviembre del 2022

Dictamen: 007214-C-EPCyG-2022

Visto el borrador del expediente 007214, presentado por:

2017221912 - FERNANDEZ ALCOCER JAMYLETH JEANNE

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE SIMPLIFICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE
DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA, 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**3163 - MEDINA RIVAS PLATA ANTHONY ROLANDO
DICTAMINADOR**



**9499 - ESQUIVEL OPORTO CARLOS ADOLFO
DICTAMINADOR**



**9567 - ARIAS HUIZA YIGLIOLA GLENDA
DICTAMINADOR**





Dedicatoria

A mis padres y a mi familia, por llenarme de valores, ser mi apoyo constante y mi inspiración profesional.



Agradecimientos

A mis padres Nílar y Shirley, por comprenderme y apoyarme en todas mis metas personales y profesionales, por ser mi mayor ejemplo de vocación, liderazgo y fortaleza.

A mi hermano Christopher, por animarme en los momentos más complicados y decisivos.

A mi abuela Jeanne, por toda su sabiduría y experiencia profesional.

A mi tío Raúl, por enseñarme que con constancia se logran las cosas.

A Jorge Abraham, por motivarme, escucharme y estar cuando más lo necesitaba en este proceso.

A la Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno, porque en ella encontré mi vocación.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre simplificación administrativa y gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa en el año 2022, dado que la importancia de estas dos variables son la base de un buen desarrollo administrativo dentro de las entidades públicas.

Para poder lograr con el objetivo planteado, se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se realizó un procesamiento exclusivamente estadístico. El diseño de la dicha investigación no influyó en el contexto natural de dicha entidad pública y el proceso de recolección de datos se realizó en un solo periodo de tiempo, por lo tanto, es no experimental transversal. El muestreo que se eligió fue no probabilístico censal, por lo que se tuvo acceso a la totalidad de la población censal. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por un total de 30 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, como criterio de inclusión se consideró tener una antigüedad de un año en el puesto, contar con un contrato administrativo de servicios.

Se aplicó dos cuestionarios para la presente investigación, en donde la primera, se evaluó la variable de simplificación administrativa, la cual cuenta con 24 preguntas y se evaluaron las dimensiones; percepción del tiempo de atención, nivel de conocimiento de costos de los procedimientos y procedimientos administrativos; la segunda encuesta, se halla enfocada en gestión administrativa, cuenta con 22 preguntas y se evaluaron las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.

Se ultima que hay una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia a alta ($r=,596$; $x=0.001$, $x<0.05$) entre la simplificación y la gestión administrativa dentro de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, por lo tanto, se puede asumir que mientras mejore la gestión administrativa dentro de la entidad, habrá más posibilidad de lograr una simplificación administrativa.

Palabras claves:

Simplificación administrativa, gestión administrativa, procesos administrativos.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the relationship between administrative simplification and administrative management in the Social Development Management of the Provincial Municipality of Arequipa in the year 2022, given that the importance of these two variables are the basis for a good administrative development within public entities.

In order to achieve the proposed objective, a quantitative approach was used, since an exclusively statistical processing was carried out. The design of this research did not influence the natural context of this public entity and the data collection process was carried out in a single period of time; therefore, it is non-experimental and cross-sectional. The sampling chosen was non-probabilistic census sampling, so that the entire census population was accessed. Therefore, the sample consisted of a total of 30 workers of the Social Development Management of the Provincial Municipality of Arequipa, with a seniority of one year in the position and an administrative service contract as inclusion criteria.

Two questionnaires were applied for the present investigation, where the first one evaluated the variable of administrative simplification, which has 24 questions and evaluated the dimensions; time of attention, costs of the procedures and administrative procedures; the second survey is focused on administrative management, it has 22 questions and evaluated the dimensions of planning, organization, direction and control.

It is concluded that there is a significant, positive and moderate correlation with a high tendency ($r=.596$; $x=0.001$, $x<0.05$) between simplification and administrative management within the Social Development Management of the Provincial Municipality of Arequipa, therefore, it can be assumed that the better the administrative management within the entity, the greater the possibility of achieving administrative simplification.

Key words:

Administrative simplification, administrative management, administrative processes.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	4
1. Problema de investigación	5
1.1. Enunciado del problema	5
1.2. Descripción del problema	5
1.2.1. Campo, Área y Línea	6
1.2.2. Tipo de problema	6
2. Variables.....	7
2.1. Análisis de Variables:	7
2.1.1. Simplificación administrativa:.....	7
2.1.2. Gestión administrativa:	7
2.1.3. Interrogantes básicas	9
2.2. Justificación	10
2.3. Hipótesis.....	11
2.4. Objetivos	11
2.4.1. Objetivo General	11
2.4.2. Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
3. Marco teórico	14
3.1. Marco Conceptual	14
3.1.1. Simplificación administrativa	14
3.1.2. Antecedentes de la Simplificación Administrativa	15
3.1.3. Características de la simplificación administrativa	16
3.1.4. Principios de la Simplificación Administrativa	17
3.1.5. Proceso de la simplificación administrativa.....	18
3.1.6. Herramientas de simplificación administrativa	19
3.1.7. Técnicas de gestión:	21
3.1.8. Técnicas de reducción de costos.....	21
3.1.9. Racionalización de trámites y procedimientos institucionales	22
3.1.10. Digitalización de las estructuras del Estado.....	23

3.1.11.	Avances y técnicas.....	24
3.1.12.	Importancia y ventajas de la simplificación administrativa.....	27
3.1.13.	Dificultades	28
3.1.14.	Gestión administrativa	30
3.1.15.	Antecedentes de la gestión administrativa	31
3.1.16.	Consideraciones de la gestión administrativa	33
3.1.17.	Características de la gestión administrativa	34
3.1.18.	Tipos de gestión administrativa	34
3.1.19.	Formas de gestión de los servicios públicos	35
3.1.20.	Importancia y Formas de la Gestión Administrativa en el Sector Público.....	38
3.1.21.	Gestión administrativa municipal	38
3.1.22.	Dimensiones de la gestión administrativa.....	39
3.1.23.	Importancia de la gestión administrativa	41
3.1.24.	Municipalidad Provincial de Arequipa.....	42
3.2.	Antecedentes investigativos	46
CAPITULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....		49
4.	Tipo de problema.....	50
5.	Técnicas e instrumentos	50
5.1.	Estructuras de los Instrumentos.....	50
6.	Campo de verificaciones	51
6.1.	Ámbito.....	51
6.2.	Temporalidad	51
7.	Unidades de Estudio	51
8.	Estrategia de recolección de datos.....	51
9.	Análisis de datos	52
10.	Recursos necesarios.....	52
10.1.	Recursos humanos:	52
10.2.	Recursos materiales:	52
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		53
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		61
11.	CONCLUSIONES	62
12.	RECOMENDACIONES.....	63
Referencias.....		64
ANEXOS.....		68

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables de estudio	8
Tabla 2: Matriz de Consistencia	9
Tabla 3: Análisis del sexo femenino y masculino	54
Tabla 4: Análisis de la edad	54
Tabla 5: Área de trabajo	55
Tabla 6: Régimen Laboral.....	56
Tabla 7: percepción del tiempo de atención	57
Tabla 8: Nivel de conocimiento de costos del procedimiento	58
Tabla 9: Procedimientos administrativos	58
Tabla 10: Simplificación administrativa	59
Tabla 11: Gestión administrativa.....	60
Tabla 12: Descriptivos por ítems.....	61
Tabla 13: Respuestas a totalmente de acuerdo	55
Tabla 14: Prueba de normalidad.....	57
Tabla 15: Correlaciones	58

Índice de Figuras

Figura 1: Simplificación administrativa.....	15
Figura 2: Porcentajes del sexo	54
Figura 3: Edad.....	55
Figura 4: Área de trabajo.....	56
Figura 5: Régimen laboral al que pertenece	57
Figura 6: Percepción del tiempo de atención.....	57
Figura 7: Nivel de conocimiento de costos del procedimiento.....	58
Figura 8: Procedimientos administrativos.....	59
Figura 9: Simplificación administrativa.....	60
Figura 10: Gestión administrativa	60

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al análisis de la relación que hay entre la simplificación administrativa y la gestión administrativa, dado que hoy en día, se requiere tener una mayor concentración en la reducción de procesos burocráticos, lo cual hace que no exista una eficiencia administrativa y social entre las entidades públicas y los ciudadanos. Siendo así que, Núñez (2005) nos dice que en el Perú no hay principios que ayuden a lograr una simplificación administrativa adecuada, ya que es necesario tener una base sólida en gestionar la administración en cada entidad, se han realizado diversos intentos, pero en la actualidad existen muchos vacíos legislativos. Por esa razón la simplificación administrativa se ha vuelto un tema muy controversial e importante en especial a nivel nacional porque es un término relativamente nuevo que cuenta con escasas investigaciones, aun así, se sabe que cuenta con dimensiones que se adecuan a la institución y al tipo de trámite que se llevaría a cabo. La gestión administrativa influye mucho en este proceso, por lo cual, ha dado a notar que es la base para que cualquier institución ya sea pública o privada pueda desarrollarse de la forma más adecuada, siendo así que la relación entre Estado y sociedad es muy relevante para poder tener el apoyo de los ciudadanos y la disposición de generar un buen servicio institucional, cabe recalcar que estas dos variables son influenciadas de manera indirecta por la corrupción y otras variables en general, siendo así que los problemas que puedan presentar los ciudadanos no se atienen de manera inmediata como lo sería si es que existiera más regulación en ese ámbito. Según lo expresado, el objetivo general de la presente tesis es encontrar la relación que hay entre estas dos variables, además de dar a conocer a las entidades públicas la importancia y los beneficios de una mayor regulación administrativa como es la simplificación burocrática, a la vez encontrar la manera en la que esta investigación pueda ayudar a expandir las investigaciones sobre el tema.

La investigación será útil para futuras investigaciones dada la importancia e influencia que presenta la gestión administrativa en temas específicos como es la simplificación administrativa en cualquier estructura institucional, resaltando a las entidades públicas. El aporte técnico, según la teoría y estudios aplicados sobre las materias expuestas y los resultados encontrados, permiten hacer generalizaciones a otras entidades similares.

La institución municipal, la cual es objeto de investigación, es considerada como la institución más representativa de la Provincia de Arequipa, esta tiene grandes responsabilidades burocráticas, tiene como misión brindar la totalidad de servicios públicos, a la vez, brindar un desarrollo sostenible y armónico donde priman los valores éticos y transparentes. Este concejo provincial cuenta con 201 años en disposición de la comunidad arequipeña, es el órgano supremo del gobierno provincial, liderado por un alcalde y su cuerpo de regidores, quienes se encargan de supervisar y fiscalizar la gestión municipal. Sucesivamente se establecen administrativos que ayudarán con el proceso de los objetivos planteados y el plan municipal establecido, ellos se encargarán de dirigir, coordinar y supervisar las distintas áreas establecidas dentro de la municipalidad, específicamente las gerencias y subgerencias. Al ser una entidad pública, tiene la obligación de cumplir con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), herramienta donde se dan a conocer la gestión que debe contener cada procedimiento administrativo, ya sean trámites, requisitos o montos de pagos de trámites burocráticos. Lo cual muchas veces no fueron cumplidos ni regulados, llevando dificultades no beneficiosas dentro de la institución.

La presente investigación está conformada por cuatro capítulos detallados a continuación.

Capítulo I: Se desarrolla el planteamiento del problema, aquí se explicará la situación problemática, el tipo de problema, se dará un análisis general de las variables, se formularán objetivos y preguntas en relación con el tema, se presentará la justificación, limitación, delimitación y viabilidad de dicha investigación, se operacionalizará las variables al igual que se dará a conocer la matriz de consistencia. Se determinará el campo de área y línea del ámbito que se está desarrollando dicha investigación.

Capítulo II: Marco de referencia, contiene los antecedentes de estudio de cada variable de manera individual y en conjunto, se desarrollara el marco conceptual donde cada variable es definida de la manera más acertada y adecuada según lo investigado, sus características, principios, procesos, herramientas, técnicas, instrumentos, avances, importancia de cada variable al igual que sus ventajas de aplicación, las dificultades que cada una puede presentar y los riesgos, también de desarrollará la hipótesis, donde se harán suposiciones de lo que se espera hallar.

Capítulo III: Se desarrolla los aspectos metodológicos, comprende el enfoque utilizado para desarrollar la investigación, el alcance y diseño de lo que se investigará, se desarrolla técnica en la que se aplicarán las herramientas, se explicará la estructura de cada instrumento

a utilizar, además, se explicará el campo de verificación donde se verá el ámbito en el que se desarrollará la investigación y el tiempo que durará, a la vez se explicará las unidades de estudio donde se detallará la conformación del campo de muestreo, se detallará los criterios de inclusión y la estrategia de recolección de datos, los recursos a utilizar y el análisis correspondiente

Capítulo IV: Resultados, se realizará una lista de hallazgos de la investigación desde los más simples como los resultados descriptivos, frecuencias de ítems de las encuestas realizadas, dimensiones y variables, tablas de contingencia hasta el análisis para determinar las correlaciones y la prueba de normalidad. Se interpretará los resultados hallados respectivamente.

Capítulo V: Se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, se corrobora las hipótesis probadas según los objetivos generales y específicos de la investigación. Se presentan sugerencias para mejorar los coeficientes de correlación encontrados y se proponen futuras líneas de investigación a partir de los resultados de estudio.

Finalmente, se presenta la lista de referencias revisadas para el conocimiento de las variables de estudio y los anexos necesarios.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del problema

Simplificación administrativa y su relación con la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2022.

1.2. Descripción del problema

Las municipalidades son instituciones autónomas dentro de lo político, económico y administrativo hacia los asuntos de su competencia. Existen tres tipos de gobierno municipal, los cuales son; provinciales, distritales y centro poblado. El gobierno municipal está compuesto por el alcalde, los regidores y los administrativos, donde la Alcaldía es el órgano ejecutivo de esta institución (Congreso de la República, 2003)

En el año 2017, se supo que el 89,6% se considera como personal contratado dentro de las municipalidades a nivel nacional y el 10,4% son nombrados, estos porcentajes se distribuyen entre trabajadores hombres y mujeres. Para el 2022, se encuentra que el personal principalmente está en la modalidad de Locación de Servicios (32,8%) y en el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (29,3%) (Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, 2017, p. 25)

La simplificación administrativa tiene como objetivo eliminar los costos y procedimientos innecesarios, dirigido a un inadecuado procedimiento administrativo. La Ley de Simplificación Administrativa Ley 25035 nos dice que la simplificación administrativa, es una iniciativa y una decisión de política, que refiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2005).

Por otro lado, la gestión administrativa es muy importante para la simplificación administrativa, ya que el proceso de medición y evaluación del buen funcionamiento y desarrollo del personal correspondiente a un área específica, en este caso la Gerencia de Desarrollo Social, permitiría saber la rendición que tienen ante un proyecto, solo así se sabrá por dónde aplicar el proceso de simplificación de trámites.

Una de las soluciones para esta problemática es la simplificación administrativa, ya que, el proceso administrativo por mucho tiempo ha sido una dificultad muy relevante

dentro del Gobierno, siendo así que, el objetivo más ambicioso de la simplificación administrativa es lograr que la administración pública, se dirija al cumplimiento de sus fines: estar al servicio del ciudadano, velando al mismo tiempo por el interés general lo cual legitima al Estado en su conjunto frente a la población en beneficio de la vigencia del Estado de Derecho (Maraví, 2000).

La Entidad donde se enfocará el presente estudio es la Municipalidad Provincial de Arequipa. La MPA, en el 2017, requirió de personal técnico externo un 62%, para así lograr mejorar la Gestión Municipal en general. Esto deja en claro que el funcionamiento de gestión administrativa no es estable y tiene falencias. Una de las problemáticas más grandes que tiene al igual que otras instituciones de su rubro, son los trámites burocráticos, esto impide un buen desarrollo institucional, ya que el número de horas que tarda el proceso de gestión es acumulativo por las diferentes gestiones que se tienen que realizar para que dicho trámite sea atendido, como, por ejemplo, se incluyen las derivaciones entre distintas oficinas administrativas, las evaluaciones, etc. (Roseth et al., 2018)

La simplificación administrativa permitiría que exista un mejoramiento dentro de la institución, evitando así el sobrecargo administrativo para una gestión burocrática, el punto más resaltante de la simplificación administrativa es la reducción de personal y una buena dirección administrativa donde los procesos de papeleo sean sintetizados y regulados.

1.2.1. Campo, Área y Línea

Campo: Facultad De Ciencias Jurídicas y Políticas

Área: Ciencia Política y Gobierno

Línea: Gestión Pública

1.2.2. Tipo de problema

Enfoque cuantitativo, debido a que se utilizarán cuestionarios para levantar información y su procesamiento será exclusivamente estadístico. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Fernández et al., 2014). Según los autores la Investigación es no

experimental, porque no se modificará la realidad de estudio. Asimismo, mencionan que la investigación es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Fernández et al., 2014).

2. Variables

2.1. Análisis de Variables:

2.1.1. Simplificación administrativa:

Tiene como objetivo eliminar los costos y procedimientos innecesarios, dirigido a un inadecuado procedimiento administrativo. La Ley de Simplificación Administrativa Ley 25035 nos dice que la simplificación Administrativa, es una iniciativa y una decisión de política, que refiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2005).

2.1.2. Gestión administrativa:

Se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos del gobierno municipal, de todas las áreas del gobierno municipal, con el objetivo de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros (Bowen & Vaca, 2015).

a) Operacionalización de variables actualizar indicadores de gestión administrativa

Tabla 1
Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Subvariables	Indicadores
Simplificación administrativa	Percepción del tiempo de atención	Tiempo de duración Recepción de documentos Entrega de documentos
	Percepción del Costo de los procedimientos	Aceptación del tiempo Aceptación de los costos
	Procedimiento administrativo	Eficacia Eficiencia Simplificación Legitimidad
Gestión administrativa	Planeación	Nivel de conocimiento de Visión y Misión Nivel de conocimiento de Políticas Nivel de conocimiento de Toma de decisiones
	Organización	Departamentalización Comunicación Recursos humanos
	Dirección	Motivación Liderazgo Equipos de trabajo
	Control	Desempeño organizacional Productivas Cadena de valor

Nota. La tabla muestra la forma de operacionalización de las variables. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

b) **Matriz de consistencia**

Tabla 2

Matriz de Consistencia

<i>Problema General</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables</i>
Principal ¿Cómo será la relación entre Simplificación administrativa y la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022? Problemas Secundarios ¿Cómo es la Simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022? ¿Cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022? ¿Cuál de las dimensiones de la Simplificación administrativa se relaciona mejor con la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022?	Objetivo General Relacionar la Simplificación administrativa y la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022. Objetivos Específicos Identificar la Simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022 Identificar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022 Determinar que dimensiones de la Simplificación administrativa que se relaciona mejor con la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022	Hipótesis General Es probable que exista una relación significativa, positiva entre la Simplificación administrativa y la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022.	Variable independiente: Simplificación administrativa Variable Dependiente: Gestión administrativa

Nota. Se muestra la matriz de consistencia. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022. Interrogantes básicas

2.1.2.1. Interrogante general

¿Cómo será la relación entre simplificación administrativa y la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022?

2.1.2.2. Interrogantes específicas

¿Cómo es la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022?

¿Cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022?

¿Cuál de las dimensiones de la simplificación administrativa se relaciona mejor con la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022?

2.2. Justificación

La tesista va a obtener el título profesional de Licenciada en Ciencia Política y Gobierno, además podrá poner en práctica todos sus conocimientos en la línea de gestión pública, ya que esta investigación está enfocada en los asuntos públicos de distintas instituciones del Gobierno Peruano, en este caso, la Municipalidad de Arequipa. El beneficio de adquirir conocimientos de este campo es la experiencia durante el proceso de investigación.

Las municipalidades se podrán beneficiar al tener como referente un estudio sobre la importancia de la gestión administrativa y la simplificación administrativa, lo cual es importante ya que si se implementa lo investigado se verá un avance eficiente dentro de los procesos administrativos. Los usuarios también serán beneficiados ya que recibirán mejor calidad de servicio al momento en que la municipalidad ponga en práctica y realice un seguimiento constante en el proceso de aplicación. Si se logra esta aplicación, se obtendrá una mejora en el orden administrativo.

La investigación será un referente académico para futuras investigaciones, ya que se implementará distintas formas de evaluación para resultados óptimos, también se sabrán

las dificultades de esta investigación en todo el proceso, lo cual beneficia a futuros investigadores para que así puedan evitar los mismos errores. A la vez, se adquirirá información actualizada de la literatura sobre simplificación administrativa y gestión administrativa.

La Municipalidad Provincial de Arequipa y en general, se benefician de procesos más cortos y al usuario le afectará de manera positiva, por otro lado, el rendimiento y los resultados favorables se reflejarán en el sector en económico de la institución por el mismo hecho de que se logrará un orden administrativo ya no será necesario contratar a más personal de lo requerido.

Lograr una simplificación administrativa y una mejora de gestión administrativa es también permitirá que se implementen nuevas tecnologías que simplifiquen el tiempo y el proceso administrativo.

2.3. Hipótesis

Dado que la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022, cuente con una simplificación administrativa y la gestión administrativa adecuada es probable que exista una relación y buen funcionamiento entre estas variables.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo General

Relacionar la simplificación y la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022.

2.4.2. Objetivos específicos

Identificar la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022.

Identificar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022.

Determinar que dimensiones de la simplificación administrativa se relaciona mejor con la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, al 2022.





CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

3. Marco teórico

3.1. Marco Conceptual

3.1.1. Simplificación administrativa

Nos dice Vega del Barrio (2010) que, simplificar significa hacer más fácil las cosas, impedir, reducir o mitigar problemas e impedimentos, evadir condicionamientos ilógicos, tanto actualidades asignadas, más o menos arbitrariamente (presiones comerciales, algunos liderazgos y personalismos, etc.), como tradiciones impedidas, que se basan en la única ley de que “así se realizó siempre”. Por otro lado, Muñoz (2011) comenta que la simplificación administrativa es la unión de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar las dificultades o precios innecesarios para la sociedad que genera la mala labor de la administración pública. Incluye todos los aspectos que tengan que ver con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos que dan exclusividad a las entidades públicas.

El Centro de Investigación Parlamentaria (2015) define que la simplificación administrativa es el impulso y la decisión política, que necesita de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las barreras, y precios que impiden una la eficiencia social en la relación entre los ciudadanos y los agentes económicos. Según Pardo (2021) dice que la simplificación administrativa tiene una disminución en los trámites, pero no reduce los compromisos en las que pueda incidir.

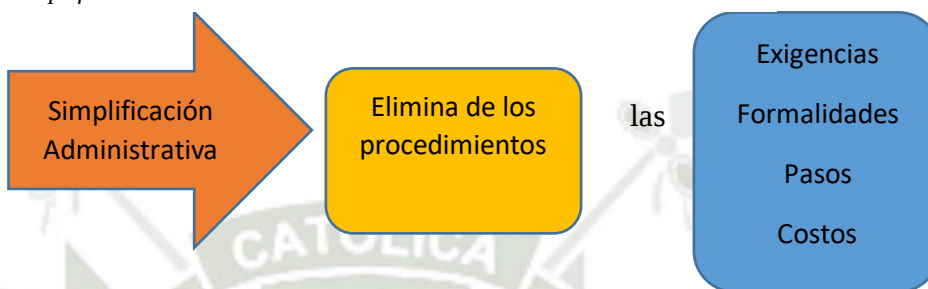
Maravi (2000) también nos dice que, es un conjunto de principios que controla la distribución administrativa para el trato con el dispuesto, estos inspiran las normas que conocemos incluidas en el TUPA. Finalmente, Generalitat (2013) dice que la simplificación administrativa es la vinculación de operaciones que están enfocadas en los procesos administrativos, donde la finalidad es sintetizar o eliminar procesos, trámites o requerimientos, con el fin de incrementar la mejora de la prestación servicial.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC, 2017) refiere que la simplificación administrativa tiene por objetivo eliminar obstáculos o costos

innecesarios para la sociedad. La simplificación administrativa, representa una de las principales acciones que debe implementarse por las entidades públicas para orientar y optimizar los servicios que da el Estado.

Figura 1

Simplificación administrativa



Nota: Esta figura explica la simplificación Administrativa. Adaptado de “Simplificación Administrativa: Medidas para el destrabe de la inversión en el sector Telecomunicaciones”. por Ministerio de Transportes en el Sector Telecomunicaciones, 2021.

3.1.2. Antecedentes de la simplificación administrativa

La Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (2021) presenta los siguientes antecedentes:

En el 2008 se continúa sentando las bases para la futura Política Nacional de Simplificación Administrativa, atendiendo a la vez los mandatos de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la Ley de Silencio Administrativo, la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento, etc. Se impulsa la estrategia TRAMIFÁCIL, ampliando la cobertura de aplicación de los procesos de simplificación de trámites para obtener licencias de funcionamiento en las municipalidades de todo el país.

En el 2010 se aprueba la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que orientan la actuación de las entidades públicas para que tanto los procedimientos como los servicios sean valiosos y oportunos a la ciudadanía.

En el 2011 se crea la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (PIDE), administrada por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (hoy Secretaría de Gobierno Digital), que permite la

implementación de servicios públicos en línea, como el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de medios tecnológicos.

En el 2013 la simplificación administrativa se vuelve uno de los pilares del modelo de gestión por resultados de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.

En el 2015 se crea el Sistema Único de Trámites (SUT) facilitando la elaboración, aprobación y publicación del TUPA, simplificando procedimientos administrativos.

En el 2016 en el marco del Programa País, la OCDE recomienda al Perú garantizar la implementación efectiva de las políticas de Simplificación Administrativa, con la disponibilidad de recursos, propone realizar una medición de las cargas administrativas que generan los trámites y las obligaciones de información; como también asignar a un órgano la responsabilidad de supervisar, evaluar y mejorar la estrategia de simplificación administrativa.

3.1.3. Características de la simplificación administrativa

Silva y Delgado (2020) afirman que el 30% de autores, indican que la gestión de simplificación administrativa está ligado a la aplicación de nuevas tecnologías, debiendo existir una política sólida en las instituciones, para disminuir los trámites, carga documental administrativa y los costos, generando desarrollo en la institución.

En ese sentido, Fernández (2019) dice que en concordancia con el 30% de resultados, también hace énfasis a la tecnología mediante el PASA de contratación electrónica que simplifica los procedimientos administrativos.

Trayer (2016) por lo contrario, afirma que la simplificación administrativa se basa en normas institucionales y principios de comunicación para cumplir con los procesos en menos tiempo con mayor efectividad.

Vega (2018) concuerda que la gestión de simplificación administrativa reduce tiempo de servicio, acorta los procesos administrativos y el costo, generando satisfacción en los usuarios. Cumpliendo sus metas siendo más competitivos. Lozano (2014) coincide que la simplificación administrativa mejora la eficiencia, reduciendo tiempo en los procesos, haciéndolos más sencillos y accesibles.

También, Astudillo y Manrique (2013) concuerdan que la simplificación administrativa mejora la eficiencia. En menos tiempo los controles y registros administrativos, siendo más sencillos y accesibles.

Pero Bueno (2019) concuerda con el 30% de resultados que la simplificación administrativa, es necesario tener en cuenta la triada de la normativa, elementos orgánicos y la parte de procedimientos, con el respaldo de la parte normativa que hace más eficientes a las instituciones.

A su vez, Chain (2017) concuerda que la simplificación administrativa tiene un elemento importante que es la gestión administrativa, para que mejore los procesos de modernización del Estado.

Por su parte, Cacharro (2013) también está de acuerdo en que las instituciones deben usar metodologías que tome en cuenta la competitividad, eficacia de las instituciones con menores costos y cumplimiento de metas.

3.1.4. Principios de la simplificación administrativa

Según los Lineamientos de la Comisión de Acceso al mercado sobre simplificación administrativa (Resolución N° 0274-2007/CAM-INDECOPI)

El principio de sencillez administrativa es un conjunto de reglas que los órganos administrativos deben considerar en la tramitación de los procedimientos administrativos de su competencia, cuyo objeto es posibilitar la pronta toma de decisiones, la conformidad a derecho y la constitución de

instituciones sin costo adicional para los ciudadanos, se aplican procedimientos y requisitos.

- **Principio informal**

Interpretar las normas que rigen los procedimientos de manera que los requisitos formales para la tramitación no constituyan un obstáculo para la aprobación o ejecución de la solicitud de un ciudadano, y así permitir que estos requisitos sean atendidos en el procedimiento.

- **Principio de Presunción de veracidad**

Presumir que los documentos y declaraciones formulados por los ciudadanos en la forma prescrita por la ley, responden a la verdad de los hechos que afirman.

- **Principio de Eficacia**

Hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad de las actuaciones en los procedimientos sobre aquellos formalismos que no afecten su validez.

- **Principio de simplicidad**

Establecer trámites sencillos y requisitos racionales y proporcionales a los fines del procedimiento administrativo que se va a tramitar o se está tramitando.

- **Principio de previsibilidad**

Proporcionar información completa sobre trámites y trámites administrativos para que los ciudadanos puedan predecir sus propios trámites y el resultado final de los trámites.

3.1.5. Proceso de la simplificación administrativa

La Secretaría de Gestión Pública (2011) refiere el siguiente proceso:

- **Etapas preparatoria**

Acá se da la identificación y conformación del equipo, capacitación y sensibilización de los equipos, identificación y priorización de los procedimientos administrativos a simplificar, identificación de los actores involucrados y el plan de trabajo del proceso de simplificación

- **Etapas de Diagnóstico**

Menciona la caracterización del procedimiento administrativo y herramientas a utilizar, diagnóstico legal, diagnóstico de equipamiento de infraestructura, diagnóstico de costos, mapeo de las capacidades de los recursos humanos y presentación de resultados al comité de Dirección del proceso de Simplificación.

- **Etapas de rediseño**

Acá menciona el análisis del procedimiento administrativo, rediseño, modificación del marco normativo, propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento, propuesta de nuevo costeo, propuesta de fortalecimiento de capacidades, presentación al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación, elaboración de la propuesta final, etapa de implementación, capacitación y sensibilización a las áreas involucradas, aprobación del marco normativo, adecuación de ambientes y difusión masiva de la reforma emprendida.

3.1.6. Herramientas de simplificación administrativa

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2021) señala las siguientes herramientas:

- El SUT, es una herramienta informática, que ha desarrollado e integrado formularios electrónicos e instrumentos facilitando la elaboración, modificación y aprobación del TUPA; al mismo tiempo que es el repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios que se dan en exclusividad que brindan todas las entidades de la administración pública y es de implementación obligatoria.
- La SGP, el 31 de julio de 2020, emite la RSGP N° 004-2020-PCM/SGP, mediante la cual se prorroga y establece como plazo máximo el 31 de diciembre de 2020 para que las entidades: Poder Judicial, Congreso de la República y Organismos Constitucionalmente Autónomos, implementen el SUT.
- El 21 de mayo de 2021, se emite la RSGP N° 006-2021-PCM-SGP, ampliando los plazos para que las Municipalidades tipo A, B, C y D,

conforme a la clasificación efectuada por el artículo 5 del Decreto Supremo N° 296-2018-EF, o la norma que lo sustituya o reemplace; incluyendo a sus Organismos Públicos y Empresas Municipales; y las Universidades Públicas, Gobiernos Regionales y sus Organismos Públicos, para que implementen el SUT.

- Con la finalidad de cumplir con las condiciones previstas durante el año 2020, con el apoyo Cooperación Técnica Alemana –GIZ se fortaleció el equipo de trabajo con la contratación de seis sectoristas, para una asistencia técnica continua y personalizada a 90 entidades del Poder Ejecutivo, 10 Organismos Constitucionalmente Autónomos, el Congreso y Poder Judicial en el uso del aplicativo SUT, así como actividades de elaboración, gestión y registro de información necesaria para la implementación del SUT en las entidades de la administración pública. Además, en la aplicación de la metodología de simplificación administrativa, determinación de derechos de tramitación y lineamientos para el proceso de elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) conforme según lo dispuesto por la SSSAR. Durante el año 2021 en el marco del proyecto BID, se replicó la estrategia, para dar una asistencia técnica y orientación detallada de cada etapa del proceso de implementación del SUT a 25 Gobiernos Regionales y más de 200 Municipalidades Provinciales y Distritales.
- Reducción de Costos: Con el fin de reducir los costos, la información necesaria debe estar disponible, es decir. se ha introducido la provisión del sistema de costos dentro de la organización. Esta es una salida para las entidades públicas porque tienden a ser potenciados, lo que significa que necesitan controlar el gasto para contrarrestar el bajo flujo de inversión y lograr retornos económicos más altos y equilibrados (Morillo, 2021).
- La reducción de costos se solía ver dentro de la institución pública, utilizando así el aprovechamiento de la capacidad, dando como resultado la disminución de los precios unitarios y un activo positivo.
- No existe una estrategia específica que pueda generalizarse, pues su diseño debe tener en cuenta la situación actual y el ámbito en el que

opera la institución. Las organizaciones quieren reducir costos debido a factores estratégicos que apuntan a maximizar las utilidades, esto tiene un enfoque interno y externo (Falicoff, 1997).

3.1.7. Técnicas de gestión:

Soldevila y Vivas (2011) mencionan las siguientes:

- **Implantar el precio que se quiere alcanzar:** Disminución del precio desde el instante en el que se da la asistencia, así el ciudadano aceptará pagar el coste, este valor estará en los márgenes deseados y cubrirá los costos totales de la institución.
- **Sistemas de costeo por actividades y gestión por actividades:** Permite conocer el coste de cada actividad y realizar la gestión por actividades.
- **Inducir un presupuesto de base cero:** Hace revisar los precios desde cero.
- **Reconstrucción en las estrategias de la organización:** Se debe rediseñar el organigrama y las responsabilidades de cada área para conseguir un nivel de eficiencia superior al anterior.
- **Retribución de costes:** Se debe asignar a un servicio, departamento o persona, ya que así se tendrá un control y seguimiento, no se producirá un descontrol y crecimiento de los costes.

3.1.8. Técnicas de reducción de costos

Soldevila y Vivas (2011) mencionan las siguientes:

- **Relacionadas con los recursos humanos:** Como el control del tiempo, la asistencia, la reducción de riesgos laborales, el ahorro de horas extras y la consecución de los objetivos marcados.
- **Reducción del presupuesto de compras:** Útiles de oficina, moblaje, combustible, etc,
- **Externalización de servicios:** Gestión de concesiones, concentración de objetos contractuales, auditorias y el control efectivo de los concesionarios.

- **Reducción de costos financieros:** Disminuir la cantidad de elección con entidades financieras, discutir préstamos y unir criterios.
- **Disminución de gastos facultativos y no necesarios:** evitar que las instituciones realicen actividades no necesarias que ocupan mucho presupuesto.
- **Concursos públicos:** Selección de personal adecuado por concurso.
- **Disminución de costos por ley:** Dentro del sector público también se han ejecutado disposiciones de disminución de costos en general y en un cierto porcentaje.
- **Implantar sistemas de copago:** Monto de pago que el usuario propone costear, lo cual aumenta el porcentaje en los precios por el costo administrativo.
- **Instrumentos para la eficiencia y eficacia de la simplificación administrativa:** Diferentes países han incorporado distintas guías y manuales adaptadas a su actualidad en cuanto a la producción normativa con un carácter vinculante. Los procesos regulatorios mejorados hacen parte de instrumentos para la eficiencia y eficacia dentro de una función administrativa.

3.1.9. Racionalización de trámites y procedimientos institucionales

La racionalización como tal afirma el principio de unidad de acción en los procesos públicos, está ubicada en la lógica más amplia de la simplificación administrativa.

Según Cante (2011) implica concebir la racionalización o simplificación en el funcionamiento de la administración en un sentido más complejo que la simple relación directa de la administración con los particulares en la gestión de deberes y derechos, ya que para lograr este último resultado se requiere de la transformación sistemática de todo el engranaje administrativo que determina el funcionamiento del Estado.

Buitrago et al. (2017) nos dan algunos pasos para el análisis y racionalización de los procedimientos institucionales, estos sirven para la formulación de la estrategia de racionalización.

- **Preparación:** Se debe planear, analizar y socializar la importancia del enfoque y el cumplimiento de la política de racionalización.
- **Recopilación de información general:** Se debe obtener la información necesaria y completa que pueda ser necesaria para entenderla y realizar los trámites junto a procesos asociados, a la vez, se debe tener una identificación de inventario de trámites.
- **Análisis y diagnóstico:** Se debe priorizar los trámites identificados, seleccionando así los trámites para poder racionalizarlos por ciclos, donde los objetivos centrales deberán ser limitados.
- **Formulación de acciones y rediseño del trámite:** Se busca contar con trámites optimizados, las acciones de racionalización identificadas efectivamente deben estar categorizadas como; racionalización normativa, administrativa y tecnológica.
- **Implementación y monitoreo:** Dependiendo la complejidad, se deberá usar pruebas piloto e implementar los cambios por etapas, para así poder hacer un monitoreo constante y eficaz.
- **Evaluación y ciclo continuo de racionalización:** Se deberá realizar un grupo de indicadores interno del trámite, para así poder conocer el estado real de la ejecución de las actividades, siendo así que se podrá contar con la información de eficacia, eficiencia, calidad, tiempo, flexibilidad y grado de cumplimiento del proceso.

3.1.10. Digitalización de las estructuras del Estado

La digitalización de los trámites burocráticos y las estructuras del Estado simplifican el proceso que conlleva un trámite en las instituciones públicas, ya que los estos serán directos, se acortará el tiempo de espera y se obtendrá respuestas inmediatas, beneficiando así al ciudadano y a la institución.

Es importante saber que, con la digitalización, el ciudadano podrá ahorrar dinero y tiempo, por otro lado, la institución tendrá mejoras óptimas para brindar un buen servicio al ciudadano.

Consideran Roseth et al. (2018) que este proceso se puede ver amenazado o puede presentar dificultades por distintas razones como; la inercia burocrática,

la escasa comunicación y coordinación institucional, poca relación del Gobierno con el ciudadano, dificultades legales y regulatorias y la complejidad técnica al momento de pasar a la digitalización.

Es importante para que exista éxito es este proceso, que las instituciones gubernamentales y políticas apoyen de manera sincrónica las estrategias que se aplicarán dentro de la simplificación y la digitalización.

A raíz de la digitalización se puede impulsar la simplificación ya que permite un orden y seguimiento de los trámites específicos, enfocados a un solo grupo o varios de documentos seleccionados previamente. Por otro lado, se puede normalizar este tipo de digitalización, podemos tomar el ejemplo de Estonia, donde se aplica que ninguna entidad pública puede tener un dato a un ciudadano que ya se le haya pedido antes y esté en la base de datos ingresada. Esto permite que las instituciones estén actualizadas en cuanto a la base de datos de cada ciudadano, en consecuencia, a esta didáctica, las entidades públicas se verán fortalecidas y coordinadas.

3.1.11. Avances y técnicas

La Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (2021) menciona los siguientes avances:

- Cambio de enfoque: Simplificación administrativa que se integra para la mejora de la calidad regulatoria.
- Implementación del ACR reduciendo cargas administrativas.
- Fortalecimiento de la institucionalidad que promueve la simplificación administrativa.
- Implementación del sistema único de trámites (SUT).
- Aprobación de más de 200 procedimientos administrativos estandarizados.
- Actualización de los lineamientos y formatos para el TUPA.
- Prohibición de exigencias a usuarios y otras medidas de simplificación administrativa.
- Modificación de la ley de procedimiento administrativo general.
- Fortalecimiento del INDECOPI.

- Uso de la Plataforma de interoperabilidad como herramienta de simplificación administrativa.

Dentro de la simplificación administrativa, se utilizan dos principales técnicas:

- **Técnicas de reducción de cargas administrativas**

- Standard Cost Model: Esta técnica ayuda a medir las cargas administrativas, donde primero se debe realizar una tabla de costes de manera unitaria para así seleccionar lo que se puede incluir y lo que se debe eliminar, también funciona para las comparaciones entre es Estados para así poder tomar una idea de cómo añadir cargas o eliminarlas. Es importante aplicar esta técnica como base de la simplificación administrativa, siguiendo así la cadena de total de costes, filtros para determinar la importancia y el resultado que puede ser añadido o eliminado (Gila, 2016). En España, esta técnica se utilizó dividiéndolo en dos partes, donde la primera se ubicaron los costes y por otro lado las cargas, se propuso así para evitar las repeticiones y mejorarla información junto con la automatización, las técnicas pueden verse directas o indirectas según la aplicación. El Modelo Europeo, por otro lado, desecha los costes netos y mide las cargas, en pocos casos se incluyen los costes extraordinarios y generales, dirigiéndose así a la importancia de la carga.
- La determinación de objetivos cuantitativos de reducción de cargas administrativas: Se proporciona un porcentaje relacionado a la reducción de cargas administrativas, lo cual se espera realizar en un determinado tiempo, se determina el porcentaje a reducir y luego se aplica la reducción del porcentaje.
- Una por otra: este es un modelo del Reino Unido, el cual se base en que cuando se aumenta una carga administrativa se debe eliminar otra, se debe evitar que la carga eliminada sea importante o grave por lo mismo que será una carga administrativa antigua,

esto ayuda que futuras cargas administrativas no sean iguales a las anteriores.

- **Técnicas de racionalización y agilización del procedimiento**

- Catálogo de procedimientos administrativos: Se clasifica en inventarios o registros, esto permite conocer los procedimientos y saber a las áreas que corresponden, estas se deben clasificar en grupos y dividir en materias iguales, en consecuencia, a este proceso se obtendrán búsquedas más rápidas y la agilización de los procesos.
- Supresión de trámites superfluos y sustitución de los preceptivos por facultativos: Los procedimientos deben ser valorados y evaluados para así identificar cuáles son necesarios y cuáles no para así ser eliminados, se busca no estancar los procedimientos, sino obtener un flujo más eficaz.
- Optimización de la emisión de informes: Se busca mejorar el proceso de emisión de informes, siendo así que al solicitar un trámite o informe se le debe hacer al funcionario capacitado en el tema, los informes deben realizarse según el tema, en el área correspondiente, pero con un lenguaje general y entendible.
- Agilización de las comunicaciones interiores: Para mejorar los procesos, se debe tener una buena comunicación para así lograr que dicha comunicación sea más rápida y eficaz dentro de la institución, al digitalizar las distintas áreas, se podrá reducir el tiempo de proceso de comunicación. Cuando no hay una digitalización se podrá utilizar otros medios, como los correos internos o distintos instrumentos de comunicación.
- Formulación en la tramitación: Se debe agrupar los datos según la materia que corresponda y se deberá separar los trámites que puedan ser solucionados de manera rápida.

3.1.12. Importancia y ventajas de la simplificación administrativa

La simplificación administrativa forma parte importante de los gobiernos y su administración. Flores (2018) menciona que su importancia radica fundamentalmente en su cooperación al crecimiento económico del país, lo que finalmente debería contribuir al beneficio económico y social de toda la población en su conjunto, incluidos ciudadanos y empresas; dada la importancia que tiene la simplificación administrativa desde el gobierno central se han ideado herramientas y estrategias para llevar procesos de simplificación administrativa de manera más competitiva y fácil. El autor destaca también que la simplificación administrativa es importante porque permite agilizar los trámites entre ciudadanos y entidades gubernamentales, algo que la mayoría de la población viene exigiendo desde hace años.

Hacer posible la simplificación administrativa, puede ser beneficiosa para los órganos relacionados con el Estado, ya que hace dar cuenta que no por lo que existen bastantes órganos administrativos en una Institución habrá un funcionamiento eficaz, muchas veces esto hace que los trámites burocráticos sean más pesados y costosos, aumentando el tiempo de proceso, lo cual perjudica a la institución. Habiendo una simplificación administrativa, los procesos serán más rápidos, ya que se reconocerá el tipo de trámite y se repartirán a las áreas correspondientes.

Los funcionarios deberán poder de su parte para poder desarrollar las nuevas funciones, así mismo deberán tener la disposición de reducir las estructuras burocráticas dentro de una institución.

Se debe tener en cuenta los objetivos de cada institución para así establecer los procesos y predecir el tiempo en el que los trámites podrán ser desarrollados, la eficiencia y la calidad se reflejarán en el funcionario ya que él es el encargado de agilizar los procedimientos, siendo así que la calidad se obtendrá como resultado de lo demandado por el ciudadano, por lo que el coste será más económico.

Indica Estrada (2012) que la transparencia en las políticas que se realizan debe poner cual es la finalidad de estas, hacia quien va dirigido y los recursos que se van a asignar, siendo muy importante la transparencia presupuestaria y

fiscal. La ejemplaridad Pública se deberá ejecutar con ética pública, es decir, tomando las decisiones con objetividad, responsabilidad, honestidad e integridad.

3.1.13. Dificultades

En cuanto a las dificultades que presenta el sistema gubernamental en materia de simplificación administrativa, Flores (2018) menciona que los principales son:

- Los tediosos procesos administrativos debido a la demora que estos tienen desde su gestión primaria.
- La ausencia de simplificación administrativa genera el problema de cobros excesivos o indebidos que muchas veces no corresponden a la tarifa real del trámite.
- Otra dificultad recurrente en el proceso de simplificación administrativa son los requisitos exagerados que piden las instituciones en cuanto a documentación.
- Los usuarios perciben que los trámites no son racionales.
- La burocracia podría representar el tema de fondo de los problemas más intrínsecos de la simplificación administrativa.

Agrega Sumar (2000) que existen principales problemas que la simplificación administrativa enfrenta, los cuales son muy importantes para tomar en cuenta.

- La reducción de la simplificación administrativa al ámbito de la regulación sobre los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA): En el Perú a partir de la vigencia del Decreto Legislativo 757 y con la creación del TUPA, se quiso reducir a un conjunto de normas que se limitaban a decir lo que iba o no dentro del TUPA. Actualmente son los abogados y los administrativos son los que deciden el contenido de este y la clasificación de los procesos, también evalúan los casos donde podría aplicarse un silencio administrativo, dentro de todo el proceso de verificación en cuanto a los trámites se ha perdido el enfoque

de los principios dirigidos a la simplificación administrativa y los objetivos correspondientes.

- El principal objetivo de la simplificación administrativa, son los procedimientos que el ciudadano o los ciudadanos deben seguir, por lo tanto, se busca que la administración tengan costos razonables y que eliminen las trabas ya que si hay costos irrazonables y trabas para un procedimiento simple, el que se ve afectado no es solo el ciudadano, sino la sociedad de manera global, llevando a consecuencias que se debería evitar como el informalismo y la reducción de recaudación de tributos, el cual es la fuente principal de ingresos del Estado.
- La simplificación administrativa se centra en que las instituciones públicas estén al servicio del ciudadano y velen por ellos y al interés general.
- Se debe ver simplificación de la administración en su conjunto, como conjunto de principios que rigen la organización de la administración para abordar los principios gobernados que inspiran la simplificación de las reglas de administración que conocemos (incluidas las asociadas al TUPA) sobre el cambio (Sumar, 2000).
- La falta de un eficiente sistema de control y fiscalización del cumplimiento de los principios y normas sobre simplificación administrativa: Hay una carencia en el cumplimiento de principios y normas en cuanto a la simplificación administrativa, la normativa que respalda a la simplificación, permite sancionar y actuar frente a un funcionario que no cumple dichas reglas, entre ellas se encuentran los siguientes artículos; artículo 37 del Reglamento del Decreto Legislativo 757, artículo 38 del mismo Decreto Legislativo 757, artículo 39, artículo 40, Decreto Ley 25868 que norma la Organización y Funciones del INDECOPI, artículo 26 bis (Presidente Constitucional de la República, 1992).
- Estas normas regulatorias, permiten que haya más control en especial con las barreras burocráticas, con el fin de evitar que existan tasas o contribuciones ilegales que afecten tanto al ciudadano como a las instituciones públicas.

- Se debe mejorar el seguimiento y la fiscalización de normas de la simplificación administrativa, a la vez se debe enfocar en los principios y objetivos que se plantea para la mejora y la solución de las problemáticas y les herramientas consecuentes al TUPA.
- Según Gila (2016) los factores que obstaculizan la simplificación tienen que ver con la escasa visibilidad de estrategias, técnicas y métodos ya que esto limita el potencial y no permite un funcionamiento óptimo. Por otro lado, se encuentran las asimetrías en un grado de implantación debido a que las administraciones o al menos no todas, están establecidas de la misma forma, lo cual hace que las instituciones locales se vean afectadas, por lo tanto, se puede ver que las técnicas de simplificación administrativa son más complicadas de aplicar.
- Que no haya una regulación especializada en simplificación administrativa hace que se forme una debilidad en los instrumentos normativos, se requiere de una metodología que se enfoque de manera específica en esta materia.
- Al tener un carácter sistemático la simplificación administrativa, se abrió campo a que no haya una guía que pueda materializar lo que se busca de la simplificación.

3.1.14. Gestión administrativa

La gestión administrativa, según el Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM, 2007) conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, los cuales son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Considera Briones (2017) que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Por otro lado, Robbins (2005) dice que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz

con otras personas y a través de ellas. Requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización.

Plantean Mendoza y Moreira (2021) que la gestión ha sido un conocimiento fundamental desde los albores de la humanidad, pero desde que se formaron sus cimientos a mediados del siglo XX, el proceso ha sido fortalecido por investigadores que han aportado teorías que desafían el pensamiento gubernamental actual. Actuar como modelo de apoyo. Según la Ley General de Procedimiento Administrativo, define como acto administrativo a la decisión que, en ejercicio de sus funciones, toma en forma unilateral la autoridad administrativa, y que afecta a derechos, deberes e intereses de particulares o de entidades públicas (Congreso de la República, 2019).

Sostiene Gonzales (2015) que el proceso o la gestión administrativos, es el conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad, la cual está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se llevan a cabo mediante un proceso administrativo, estos se interrelacionan y forman un proceso integral.

La gestión administrativa dentro de una institución está delegada a realizar procesos administrativos donde se utilizarán las herramientas presentadas en la institución, con el objetivo de alcanzar las metas planteadas, esto se trata de un proceso para la realización de las responsabilidades básicas dentro de la institución de manera sistemática. Se debe analizar por partes el significado de administración significativa para así poder entenderlo de la manera más eficaz.

3.1.15. Antecedentes de la gestión administrativa

La Contraloría General de la República (2003) indica que los municipios, tienen otras funciones, como la de organizar, regular y gestionar los servicios públicos a su cargo, tales como la planificación del desarrollo urbano y rural y realizar obras de infraestructura local para atender las necesidades de la población a su cargo. Para el desarrollo de las funciones se necesita de un presupuesto por ello se revisan las normas de Rentas Municipales vigentes, que miden la capacidad del financiamiento como el endeudamiento o donaciones.

La administración en cuanto a la gestión administrativa estuvo presente desde tiempos medievales, ya que es un acto importante para el ser humano, esto se originó en los hogares, gobiernos, empresas económicas de todos los pueblos e iglesias, se considera como una herramienta poderosa para los líderes.

En el siglo X a C, surge la necesidad de tener un sistema de dirección y administración que sea eficiente para poder ayudar al pueblo, siendo así que se ideó la forma en la que los líderes empezaban a distribuir los trabajos y las obligaciones según el género y edad de los trabajadores.

Duque (2018) la administración no sería otra cosa que la unión de esfuerzos de personas para lograr un fin específico.

Se empezaron a consolidar acuerdos y normas para mejorar la relación y la eficacia dentro del trabajo, al haber una dirección en el pueblo, se fueron formando las bases políticas, la religión, el tipo de escritura y distintas culturas. Este proceso o gestión administrativos, se ha ido desarrollando, mejorando y evolucionando dentro del tiempo, consolidando así bases sólidas y adaptadas a la realidad.

El proceso administrativo en la Edad Antigua nace cuando el hombre que se convierte en líder en ese momento tomó decisiones relacionadas a su actividad en la cotidianidad que lo ayudaban a subsistir, los líderes eran los que distribuían los trabajos dentro de las tribus, lo cual en la actualidad se conoce como jefes de alto mando de las distintas organizaciones.

En Mesopotamia, se utilizaba este proceso administrativo, pero de una forma más desarrollada, aquí se obtuvo un sistema regularizado enfocado para administrar, controlar situaciones o dirigir, haciendo posible un sistema administrativo más eficaz y dimensional, donde el control era el adecuado.

En la Edad Media, la administración empezó a tomar otros rumbos, incluyendo así el castigo, se consideraba a las personas que trabajaban bajo el mando del señor feudal, como esclavos, a los cuales les castigaban con latigazos para que cumplan su trabajo adecuadamente.

Por otro lado, en América Latina, hubo hallazgos en el proceso administrativo, siendo así que los Mayas, Aztecas, Incas, y los Muiscas, desarrollaron distintas formas de estado y de gestión administrativa que les permitieron comercializar sus producciones entre pueblos vecinos. Los líderes fueron quienes ayudaron a formar la organización de los distintos imperios, lo cual abrió la distinción de clases sociales y la formación de esquemas jerárquicos.

Luego, la Iglesia Católica y las organizaciones militares, influyeron en la formación de los procesos administrativos. El avance en la administración fue progresivo ya que se empezó a desarrollar planes, distintas estrategias, organizaciones que ayudaban a reforzar la gestión administrativa.

Dentro de la Edad Moderna, a raíz de los grandes acontecimientos que marcaron la historia, nos dicen Mendoza y Moreira que, surgió el movimiento administrativo denominado cameralismo, quienes fueron los pioneros del estudio científico de la administración pública, mejorando el sistema administrativo con muchos éxitos.

Se puede decir, que la gestión administrativa se basa en reglas que puedan solucionar o regular los problemas administrativos, los cuales previamente deberán ser analizados, se sabe que, desde tiempos medievales, la administración estuvo basada en la división de trabajo y la organización adecuada, la supervisión de trabajo delegado y el liderazgo.

3.1.16. Consideraciones de la gestión administrativa

Para la elaboración de políticas públicas en los municipios, Hernández (2013) considera tres aspectos:

- Las decisiones y acciones administrativas municipales.
- Reforma reglamentaria y desarrollo económico.
- Mecanismos de democracia municipal, incluyendo los representantes de cada sector que pertenece a los municipios.

3.1.17. Características de la gestión administrativa

Para que se cumpla el control de gestión, el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP, 2019) presente las siguientes características: a nivel; participativo, dado que, se necesita la participación de todos los niveles de la administración municipal; luego se tiene, el nivel dinámico, porque la información debe manejarse de manera actualizada, para que las autoridades encargadas puedan tomar decisiones y generar acciones; por otro lado, está el punto cuantitativo, que se mide el cumplimiento de las acciones a desarrollar, a través del cumplimiento de metas y del uso correcto de los recursos designados para el conjunto de actividades, proyectos o programas calendarizados; de la mano con esta característica está el punto cualitativo, que verifica el cumplimiento de los objetivos planteados y determinar la eficiencia de cada procedimiento administrativo y de los sistemas utilizados; y como última característica es poder incluir todas las actividades administrativas ya sean programadas o coyunturales.

3.1.18. Tipos de gestión administrativa

El control de gestión municipal se basa en controles operativos, como los plantea el INAP (2019) y son:

- Control jurídico, la función de las autoridades municipales es de vigilar la aplicación de leyes y disposiciones de la gestión municipal.
- * Control administrativo, cada dependencia y organismo municipal tiene un responsable, y estos funcionarios verifican los trabajos y tareas que se establecieron administrativamente.
- Control contable, el manejo del sistema contable de una entidad municipal es establecido por la tesorería y autoridades municipales y son estos quienes inspeccionan las cuentas públicas del municipio.
- Control físico y financiero, se verifica el cumplimiento de metas de manera física al acudir donde se ejecutó las obras públicas, así como, la comparación del gasto real con el presupuesto que se autorizó.
- El Grid gerencial y los estilos de dirección: El modelo de Grid gerencial de Blake y Mouton (1964) se refiere al nivel en el que un gerente o líder de encuentra en cuanto a los deberes o a los trabajadores, siendo así que

surgen distintos estilos de liderazgo los cuales son; el democrático, participativo, equilibrado, pasivo y autocrático. Estos pueden mezclarse según la responsabilidad que tengan. El Grid permitirá conocer los intereses de cada líder según la interacción que esté presente ante el liderazgo y la gestión directiva.

Los cinco estilos de liderazgo que se obtendrán analizando el Grid gerencial están ubicados de la siguiente manera; un eje vertical (preocupación por las personas) y un horizontal (preocupación por la producción). Cada eje tiene una escala de nueve puntos, el uno indica una escasa preocupación y el nueve una elevada.

Se considera al punto 9.9 como el estilo más eficaz y recomendable para un liderazgo eficaz ya que los miembros están unidos para cumplir sus tareas.

Por otro parte, dentro de los estilos de dirección, Tannenbaum y Schmidt (1973) consideran que un líder debe escoger las pautas de liderazgo más adecuadas para cada situación, este fenómeno se basa en tres aspectos; las fuerzas del líder, las fuerzas de los colaboradores y las fuerzas de la situación.

La primera se refiere a las características personales que cada líder tiene, sus valores y convicciones. La segunda, hace referencia a las características de los colaboradores, la necesidad de autonomía y las ganas que tenga de asumir distintas responsabilidades. Finalmente, las fuerzas de la situación son las condiciones en las características que se ejercen dentro del liderazgo, como las características de la organización y el clima laboral.

3.1.19. Formas de gestión de los servicios públicos

- **Dirección de la gestión de forma directa**

Define Fernández (2013) a la gestión directa como Dirección, organización, ejecución y control de los servicios o actividades que se realicen con recursos propios del Centro. Ante esta situación, la gestión indirecta se refiere a la utilización de recursos ajenos al centro para dirigir, organizar, ejecutar y controlar los servicios y/o actividades de todo o parte de la función o es realizada por un profesional (proveedor).

Un servicio en el que un centro de salud pública (cliente) concluye un contrato prescrito basado en un contrato escrito.

- **De forma indiferenciada**

Nos dice Ocaña (1999) que la organización en su gestión engloba la gestión de productos determinados, mediante la asignación de labores a partes administrativas. Estos disfrutarán de alguna particularidad desde el punto de vista de la organización, función o cobertura presupuestaria.

Esto refiere a que, dentro de la gestión administrativa, si es que no tiene un órgano especializado en gestión, la propia organización o institución se hará cargo de las decisiones y de la administración en sí, esto se hará a través de los funcionarios o trabajadores de la propia institución.

- **Mediante un órgano especial sin personalidad jurídica**

La organización especializada trabajará dentro de la institución, pero será ella la encargada de la gestión, esta tendrá un propio presupuesto y un único presupuesto, se financiará de manera independiente a la organización. Se creará una Consejo Administrativo externo a la institución, donde estará integrado un participante de la otra organización para que así se desarrollen en conjunto los distintos sucesos.

Esta es una modalidad gestora compleja, ya que, a diferencia a la anterior, esta no está involucrada por completo a la institución por la que se desarrolla.

- **Persona jurídica de derecho público respecto al Estado, según la Ley N°27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (El Congreso de la República, 2002).**

Organismos autónomos: Son personas jurídicas de derecho público nacional, de ámbito nacional, que requieren autonomía técnica, de gestión, funcional, económica y financiera debido a sus actividades en el ámbito profesional. Se encuentran vinculados a las políticas generales y sectoriales. Se crean, adscriben, modifican y extinguen por ley. Tienen funciones

normativa, reguladora, supervisora, fiscalizadora y sancionadora, así como solución de controversias, en los términos establecidos en la normatividad de la materia.

Entidades públicas empresariales: Tienen personería jurídica de derecho público interno adscritos a la Presidencia del Consejo de ministros o a un Ministerio, creados para realizar actividades de ejecución o gestión. Se encuentran vinculados a las políticas generales y sectoriales. Determinadas entidades públicas nacionales tienen calidad de ente rector en la materia de su competencia.

- **La gestión indirecta**

Se da de manera indirecta cuando, la institución les otorga a otras organizaciones la Autoridad para participar financieramente en los servicios públicos. Según el art. 253 lcsp son: concesión, gestión interesada, concierto y sociedad de economía mixta.

- **Concesión**

Es la forma común de los servicios públicos, aquí la administración está obligada a conservar el equilibrio de la economía dentro de la institución

- **Gestión Primaria**

Aquí la administración y la institución participarán en una selección de servicio donde se incluirán nuevas pautas en el contrato, lo cual son tomadas como pautas de interés que las dos partes acuerdan. Se garantiza un beneficio limitado o mínimo para cualquiera de las interesadas.

- **Sociedad de economía mixta**

Aquí participan por medio de una entidad pública o por la administración, tanto empresas como personas naturales o jurídicas. Las participaciones pueden ser mínimas o mayoritarias.

Hay una combinación entre la gestión directa y la gestión indirecta según a los puntos tocados anteriormente.

3.1.20. Importancia y Formas de la Gestión Administrativa en el Sector Público

En el sector público para que sea posible la gestión administrativa, nos dicen Amora et al. (2018) que identificar y desalentar prácticas irregulares específicas para la acción correctiva por parte de los órganos de supervisión y control, aunque las actividades planificadas pueden reprogramarse para lograr las metas establecidas.

Se considera importante que dentro del sector público sea posible una gestión administrativa adecuada, pero este proceso se vuelve más complicado ya que requiere de sistemas integrados que puedan regular los actos que no correspondan a algún proceso, sistemas que puedan fiscalizar y hacer posible una reorganización cuando se requiere de alguna actualización en algún sistema en específico. Toda organización debe tener los recursos tanto humanos como técnicos para poder cumplir con las metas establecidas y los objetivos trazados.

La regulación de los sistemas administrativos del Estado Peruano está definida y se regulan de acuerdo con la Ley N° 29158. Según el artículo 43 nos dice que: Conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de gobierno, siendo así que las formas de gestión administrativa en el sector público se da en distintos sistemas; recursos humanos, abastecimiento, presupuesto público, tesorería, endeudamiento, contabilidad, inversión pública, defensa judicial del Estado, control y modernización pública. (Poder Ejecutivo, 2007)

3.1.21. Gestión administrativa municipal

Según el Artículo 8 de la Constitución Política del Perú, nos dice que la administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la gestión de acuerdo con sus necesidades y presupuesto.

De acuerdo con el artículo 192, las atribuciones de las Municipalidades tienen competencia para: Aprobar su organización interna y su presupuesto, administrar sus bienes y rentas; crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos de los gobiernos locales. Organiza, regula y administra los servicios públicos locales de su competencia. Planificar e implementar el desarrollo urbano y rural de las circunscripciones. Participar en la gestión de las actividades y servicios del Estado, entre otros.

3.1.22. Dimensiones de la gestión administrativa

a) Planeación

Russell (1988) la planeación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de estos antes de emprender la acción. Quiere decir que la planeación dentro de una institución hace que esta se dirija y se focalice en las metas planeadas y pueda llegar a sus objetivos.

La planificación en la gestión administrativa debe tener cuatro fases importantes para la realización de esta, la primera es plasmar los objetivos que se quiera alcanzar a corto o largo plazo, la segunda se debe enfocar en las herramientas y los procesos que ayudarán a lograr los objetivos. Por otra parte, la tercera parte de las decisiones que los funcionarios o administrativos tomarán, ya sean buenas o malas. Por último, se trata de la previsión, lo cual ayudará a visualizar las limitaciones futuras.

b) Organizar

Menciona Thompson (2007) que una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

Organizar es entendido como la delegación de distintas funciones y responsabilidades hacia los trabajadores de una empresa o institución, con el

objetivo de cumplir las metas establecidas y las futuras planificaciones, las obligaciones y las funciones se direccionará al personal capacitado de acuerdo con el área de trabajo y especialidades, para así ser cumplidas y evaluadas estratégicamente de acuerdo con su importancia.

Para lograr una organización eficaz, se deberá partir desde el riguroso análisis de las materias e instrumentos que se encuentren dentro de la organización, así se sabrá los objetivos que serán alcanzados a corto, mediano o largo plazo.

c) Dirigir

Afirma Draft (2006) que la dirección estratégica es el conjunto de decisiones y actos usados para formular e implementar estrategias específicas, que conseguirán que la organización se adapte a su entorno de forma competitivamente superior, para poder alcanzar las metas de la organización.

En este sentido, dirigir, se refiere a la responsabilidad que los funcionarios de alta dirección como son los jefes administrativos tienen al momento de liderar, motivar, supervisar y ordenar al personal que está bajo su cargo, para así hacer más fácil y menos tedioso la realización del alcance de los objetivos.

d) Controlar

Indica Eslava (2013) que el control debe ser considerado como un proceso integrado en los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto pesado, compuesto por mecanismo burocráticos, esta es una herramienta muy útil para la gestión, más no es un sustitutivo, siendo así que la forma en la que se realice el control interno, determinar las pautas de comportamiento en la organización.

El control es un proceso administrativo muy importante para la gestión administrativa, ya que la forma en la que los trabajadores actuarán de acuerdo con la forma en la que se realice. Este control se debe estudiar y planificar antes de ser aplicado, para que así no haya dificultades a la hora de la operación.

Según la literatura revisada sobre gestión administrativa, se sabe que actualmente existen tres dimensiones principales de la gestión administrativa. Elmore (2010) desarrolla cada una de ellas en un lenguaje fácil de entender; la

primera de ellas es la dimensión directiva, la cual se enfoca en la forma en cómo llevan a cabo sus funciones los gerentes y personas que ocupan altos cargos directivos dentro de una institución pública, para este caso es importante procurar las mejores técnicas de planeación, ejecución, evaluación y monitoreo de los objetivos gerenciales, con el fin de que el éxito de ellos se refleje en toda la institución y posteriormente en la satisfacción de los ciudadanos que vienen a ser los más beneficiados con la simplificación administrativa.

Se encuentra la dimensión de las variables de gestión, esto quiere decir que desde la gerencia administrativa se da a conocer las herramientas y técnicas que han de emplearse para conseguir la mejor simplificación administrativa posible, es por ello que los intermediarios juegan un rol importante en esta dimensión, dependerá de los que tienen a cargo un grupo de trabajadores o un área de trabajo en específico, el transmitir correctamente los objetivos y metas de la empresa en materia de simplificación administrativa; si esta segunda dimensión falla, es muy probable que no se logren los resultados que se esperan; es por eso que los agentes transmisores tiene la facultad de proponer cambios estructurales o nuevas estrategias o mecanismos de acción que contribuyan a potencializar la gestión administrativa (Elmore, 2010).

La tercera dimensión de la gestión administrativa se enfoca directamente con la parte organizativa de la institución, en donde entran a tallar temas como los ascensos, incremento de remuneraciones, seguimiento y control de los días asistidos y faltados; la buena gestión de estos temas organizacionales permite la mejora de la sistematización de la información manejada desde la gestión administrativa (Elmore, 2010).

3.1.23. Importancia de la gestión administrativa

Si bien, la simplificación administrativa forma parte importante de la gestión administrativa, esta cobra una importancia propia dentro de la organización, Bernasconi y Rodríguez-Ponce (2018) destacan su importancia en términos de calidad, es así que la gestión administrativa representa un punto clave para medir la calidad de los servicios que está brindando la institución, es a partir de la medición de calidad que finalmente se puede corroborar si la

simplificación administrativa está siendo realmente útil o no, en la gestión administrativa.

3.1.24. Municipalidad Provincial de Arequipa

a) Historia

La ciudad fue fundada el 15 de agosto de 1540 como Villa Hermosa de Nuestra Señora de la Asunta bajo el nombre del Marqués Don Francisco Pizarro y el 22 de septiembre de 1541 el monarca Carlos V en un decreto real ordenó que se llamara Arequipa, durante la época del Virreinato cobró importancia siendo reconocido por la Familia Real Española a través de los títulos que le fueron otorgados como Muy Noble y Muy Leal, en la historia republicana del Perú el papel de la ciudad de Arequipa fue importante ya que fue declarada capital de la República bajo el gobierno de Lizardo Montero, su centro histórico abarca una superficie de 332 hectáreas y ha sido reconocido por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad debido a su variado espacio cultural y paisajístico es una ciudad receptora de turismo nacional e internacional (Municipalidad Provincial de Arequipa MPA, 2019).

La Municipalidad Provincial de Arequipa, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales, mediante el uso racional de los recursos con que dispone; involucra a empresarios, autoridades y sociedad civil organizada en la realización de actividades y planes concertados orientados al desarrollo integral, sostenible y armónico de la provincia (MPA, 2019).

b) Misión y visión de la municipalidad Provincial de Arequipa

- **Misión Institucional:** Promover la plena prestación de los servicios públicos y el desarrollo sostenible y armónico de los arequipeños con calidad, transparencia y ética.
- **Visión Institucional:** Arequipa patrimonio cultural de la humanidad se consolida como un nodo estratégico para el desarrollo del centro-occidente de Sudamérica.

c) Órganos de gobierno de la municipalidad Provincial de Arequipa

El consejo municipal:

El Ayuntamiento es el órgano supremo de gobierno integrado por el alcalde que lo preside y los delegados elegidos por voto directo. Desempeñan funciones de dirección y supervisión. El órgano de apoyo y coordinación del Ayuntamiento es el secretario general (MPA, 2018).

d) Atribuciones del Consejo:

- Aprobar los planes de desarrollo de la ciudad y los presupuestos participativos pertinentes.
- Aprobar, monitorear y controlar el Plan de Desarrollo Institucional y el Programa de Inversiones teniendo en cuenta los Planes de Desarrollo correspondientes y sus Presupuestos Participativos.
- Aprobar el régimen de organización y funcionamiento interno del Ayuntamiento
- Aprobar el planeamiento provincial de desarrollo territorial que identifique las áreas y la expansión urbanas; zona de protección contra peligros naturales o zona de seguridad; las zonas agrícolas y las zonas de protección ambiental se anuncian de acuerdo con las disposiciones de la ley; teniendo en cuenta la política nacional de gestión del riesgo de desastres.
- Aprobar los Planes de Desarrollo Urbano Planes de Desarrollo Rural Planes de Ordenamiento Urbano Planes de Desarrollo de Zonas Residenciales y otros Planes Específicos en base a Planes de Ordenamiento Territorial.
- Aprobación del plan de desarrollo de capacidades urbanas
- Aprobar el Sistema de Gestión Ambiental local y sus instrumentos, en concordancia con el sistema de gestión ambiental nacional y regional
- Aprobar cambiar o cancelar pedidos y cancelar acuerdos.
- Crear, modificar eliminar o renunciar a contribuciones tarifas impuestos especiales licencias y tarifas según lo exija la ley.

- Declarar vacantes o suspender las funciones de alcalde y guardias.
- Permiso para viajar al extranjero en el cargo de comité o representante de la ciudad al alcalde centinela gerente o cualquier otro funcionario público.
- Aprobar por ordenanza el reglamento del ayuntamiento.
- Aprobar proyectos de ley para ser elevados a la Asamblea Nacional de la República en materias de su competencia.
- Aprobar reglamentos que aseguren la participación en la residencia efectiva.
- Constituir comisiones ordinarias y comisiones especiales de acuerdo con su reglamento.
- Aprobar el presupuesto anual y sus modificaciones en los términos que señale la ley correspondiente.
- Aprobar los balances e informes de la ciudad.
- Aprueba la provisión de la construcción de infraestructura y servicios públicos de la ciudad al sector privado a través de concesiones o cualquier otro medio de la participación de inversiones privadas está permitida por ley de conformidad con los artículos 32 y 35 de la Ley Orgánica de Municipios
- Aprobar el establecimiento de centros de población y organismos municipales.
- Requiere pruebas especiales auditorías económicas y otros actos.

e) Gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa

El consejo de administración urbanística es el organismo de más alto rango responsable de la dirección y administración general de la ciudad cuya función básica es planificar organizar dirigir coordinar controlar y supervisar la ejecución de las actividades y proyectos del organismo, apoyo y asesoramiento; así como la coordinación con los organismos de control defensa judicial y organismos de descentralización de la Ciudad (MPA, 2018).

Según menciona la MPA (2018) la gestión de la ciudad está a cargo del administrador de la ciudad quien es un funcionario exclusivamente

dedicado y dedicado; es designado por el alcalde y puede ser revocado por acuerdo del ayuntamiento. La junta directiva de la ciudad coordina con las agencias descentralizadas para evaluar e informar a las agencias gubernamentales sobre la gestión y rentabilidad de las agencias públicas descentralizadas y/o empresas y miembros. Asimismo, refiere que las gerencias de la municipalidad son:

- Gerencia Municipal
- Gerencia de Asesoría Jurídica
- Gerencia de Planificación y Presupuesto
- Gerencia de Desarrollo Urbano
- Gerencia de Servicios al Ciudadano
- Gerencia de Desarrollo Social
- Gerencia de Administración Tributaria
- Gerencia de Transporte Urbano y Circulación Vial
- Gerencia de Sanciones Administrativas
- Gerencia de Seguridad Ciudadana
- Gerencia de Centro Histórico y Zona Monumental
- Gerencia de Cultura y Turismo
- Gerencia de Promoción de la Inversión Privada y Cooperación Internacional

f) TUPA

El TUPA surgió en respuesta a la necesidad de satisfacer las necesidades de los clientes en términos de servicios de calidad, es así que en el TUPA se encuentra toda la información y reglamentación en la que se basan los procedimientos administrativos concurrentes en la gestión administrativa e institucional (Ministerio de Educación MINEDU, 2022).

Por otro lado, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) se creó con el objetivo de unificar, proteger y simplificar los trámites administrativos.

3.2. Antecedentes investigativos

Duque (2011) dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional, Revista Punto de Vista, Bogotá-Colombia.

El objetivo general de este artículo de investigación es comprender cuáles han sido los avances de Colombia en materia de simplificación administrativa y racionalización de trámites, utilizaron la medición permanente de satisfacción a los ciudadanos, Se utilizó el método de observación indumental, como muestra se tuvo el tipo de documentos investigados, se llegó a la conclusión de que a Colombia le falta mecanismos que le ayuden a comunicarse con los ciudadanos así también a la mejora de participación. Este artículo sirve como antecedente investigativo ya que da una percepción del avance sobre la simplificación administrativa en Colombia y en otros países de América.

Cantos (2019) *La Auditoría Integral como Herramienta de Validación de la Gestión administrativa*, Revista De Estudios Interdisciplinarios Ciencias Sociales, Venezuela.

El objetivo general del artículo es validar los sistemas administrativos, financiero, de cumplimiento y de gestión que gobiernan una entidad, proponiendo alternativas para el logro adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos Se utilizó el método indumental, como muestra, se encuentra diferentes tipos de documentos de estudio, Se llegó a la conclusión que la institución, no cumple con la ejecución mensual planificada y no presenta las respectivas reprogramaciones, con la finalidad de contar con una correcta ejecución a lo planificado. El artículo investigativo ayuda como antecedente a saber los recursos adecuados para potenciar la gestión administrativa.

Rubio et al. (2019) *El Enfoque de Procesos, su Concentración en un Manual de Gestión administrativa*, La Habana, Cuba.

El objetivo del trabajo es argumentar un núcleo articulador de los modelos de gestión desde el enfoque de proceso: los procedimientos y su instrumentación desde un Manual de gestión, Los métodos que se utilizaron fueron de enfoque sistemático y Análisis-síntesis, introducción-deducción, generalización, se llegó a la conclusión que el enfoque de procesos es aplicable a instituciones donde se apliquen además otros modelos de

gestión administrativa , ya que este es base para muchos de los que hoy prevalecen en Cuba y otros países del mundo. Este artículo sirve como antecedente porque nos resalta los pasos que se deben tomar en cuenta al momento de desarrollar lo que es la gestión administrativa.

Mamani (2017) *Aplicación de la Metodología de Simplificación Administrativa y su Efecto en la Calidad de Procedimientos Administrativos que Brinda la Municipalidad de San Román, Periodo 2013-2014*, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

El objetivo general de esta investigación fue determinar qué efecto produce la aplicación de metodología de simplificación administrativa en la calidad de los procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad Provincial de San Román, periodo 2013 -2014; para el desarrollo de la investigación se realizó una revisión a fuentes donde el proceso fue exitoso, se realizó la revisión al Decreto Supremo N°007-2011 PCM, luego, se dividió en seis etapas; el proceso de simplificación administrativa, donde se incluyó la etapa preparatoria y la primera hasta la quinta fase. Este proceso fue aplicado y trabajado con una población a los 139 procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad Provincial de San Román según el TUPA 2007, se tomó en cuenta que el número de trabajadores es mayor a 159, la muestra fue a profesionales de distintas gerencias como de Desarrollo Humano, de Servicios Públicos y de Administración Tributaria. Se concluye que para simplificar los procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad Provincial es necesario ejecutar un Plan de Mejoramiento Continuo. La investigación resulta ser importante y atractiva porque evalúa una de las variables que se pretende investigar, así mismo se aplica en una población semejante a la pensada.

Maldonado (2017) *Gestión administrativa y cultura organizacional del área de administración de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, año 2017*, Universidad César Vallejo, Trujillo.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre gestión administrativa y cultura organizacional del área de administración de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, año 2017. Para el desarrollo de la investigación se

empleó la encuesta como técnica y como instrumento principal el cuestionario, con la finalidad de recabar la percepción de los colaboradores respecto a la gestión municipal, se diseñaron los instrumentos y se consultó a dos expertos de grado académico magíster. Como población y muestra, se tomó al total de colaboradores del área de administración de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, la cual está conformada por las oficinas de Tesorería, Planilla y Personal, con un total de 15 colaboradores. Llegando así a la conclusión de que la gestión administrativa es regular ya que no hay una definición de personal con jerarquía y no hay una buena organización, no existe un compromiso de por medio con la institución para realizar sus deberes, existe una relación significativa entre las variables el enfoque interno y cultura organizacional. Hay relación entre la dimensión enfoque externo y la variable cultura organizacional. Esta investigación resulta atractiva ya que habla sobre la gestión administrativa, variable que se asemeja a la pensada y tiene una muestra similar.

Jiménez (2019) *Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019*, Universidad César Vallejo, Lima.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral. El enfoque fue cuantitativo, tipo básica y de nivel correlacional, el diseño no experimental, corte transversal, contó con una muestra de 60 trabajadores a quienes se aplicaron los cuestionarios sobre la simplificación administrativa de los autores Asca y Roldas (2017) y de la satisfacción laboral de la autora Palma (2005) ambos adaptados por el investigador. Los resultados determinaron que existe una relación baja ($r = 0.475$, $p=0.000$) entre la simplificación administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Esta investigación es importante ya que habla sobre la simplificación administrativa aplicada, La variable es semejante a la que se utilizará, a la vez, la muestra que se tomó aclara al tipo de muestra deseada.



CAPITULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

4. Tipo de problema

Enfoque cuantitativo, debido a que se utilizarán cuestionarios para levantar información y su procesamiento será exclusivamente estadístico. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. La investigación no experimental, porque no se modificará la realidad de estudio. La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Fernández et al., 2014).

5. Técnicas e instrumentos

Para la presente investigación, se utilizará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario

5.1. Estructuras de los Instrumentos

Para las variables simplificación y gestión administrativa se utilizará el instrumento del cuestionario “el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (Hernández et al., 2010, p. 217).

El cuestionario de gestión administrativa tiene 22 preguntas divididas en las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.

La medición de este cuestionario es ordinal, en escalamiento Likert, con 5 puntos, donde uno es nunca y cinco es siempre. Este cuestionario tiene validez dada por el juicio de tres expertos en el tema y es confiable debido a que posee un Alfa de Cronbach de 0.90 por lo tanto, puede utilizarse en esta y en futuras investigaciones.

El cuestionario de simplificación administrativa tiene 24 preguntas divididas en las siguientes dimensiones: Percepción del tiempo de atención, nivel de conocimiento de costos de los procedimientos, procedimiento administrativo.

La medición del cuestionario es de manera ordinal, con escalamiento Likert. La escala valorativa está basada en totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. A este cuestionario se le realizó

la validez de contenido por juicio de expertos y es confiable ya que tiene un Alfa de Cronbach de 0,754, siendo así que puede ser utilizada en presentes y futuras investigaciones.

6. Campo de verificaciones

6.1. Ámbito

La presente investigación se realizará en el distrito del Cercado, provincia y departamento de Arequipa, puesto que aquí se encuentra ubicada la unidad de estudio.

6.2. Temporalidad

La presente investigación se desarrollará en un periodo de 5 meses, desde el mes de marzo al mes de julio durante el año 2022.

7. Unidades de Estudio

La población de estudio está conformada por todos los funcionarios públicos de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad.

Para la obtención de la muestra se utilizará un muestreo no probabilístico censal, dado que la tesista tiene acceso a la totalidad de la población; por lo tanto, la muestra estará conformada por 30 trabajadores.

Criterios de inclusión:

- El trabajador deberá tener una antigüedad mayor a un año de servicio.
- Se considerará a los trabajadores que tengan como mínimo un contrato CAS.
- Se considerará a los trabajadores que den su consentimiento para participar en la muestra.

8. Estrategia de recolección de datos

La tesista aplicará las encuestas de manera virtual con el uso de la herramienta de Google Forms, dicho enlace se compartirá por un correo institucional o personal, se establecerá una reunión de Google Meet para dar indicaciones y se deberá permanecer conectado en todo el proceso de la encuesta.

9. Análisis de datos

Para el procesamiento de las encuestas se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25.0 con el cual se obtendrá gráficas descriptivas con agrupaciones porcentuales y un análisis inferencial, así mismo se aplicara la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov que determinará si se usará estadísticos paramétricos y no paramétricos y finalmente, la relación entre simplificación administrativa y gestión administrativa a partir del coeficiente de correlación Spearman o Pearson según corresponda la prueba de normalidad.

10. Recursos necesarios

10.1. Recursos humanos:

- **Investigadora:** Jamyleth Jeanne Fernandez Alcocer
- **Asesor:** Víctor Alfonso Rivera Flores

10.2. Recursos materiales:

- Libros, utilería de oficina, laptop, programas estadísticos, mobiliario, impresora
- **Recursos financieros:** Presupuesto para el proyecto de investigación podrá ser financiado íntegramente por la investigadora.

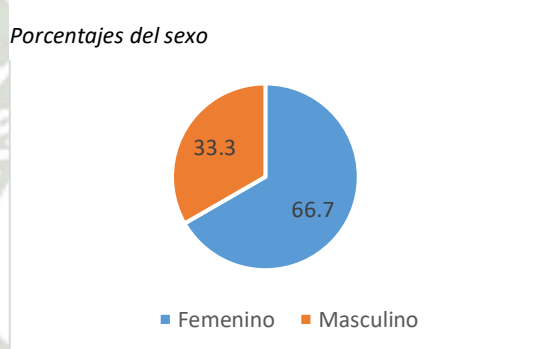


CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 3
Análisis del sexo femenino y masculino

Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	20	66.7
	Masculino	10	33.3
	Total	30	100

Nota. La tabla explica la frecuencia y porcentaje de varones y mujeres para la materia de estudio. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Figura 2
Porcentajes del sexo


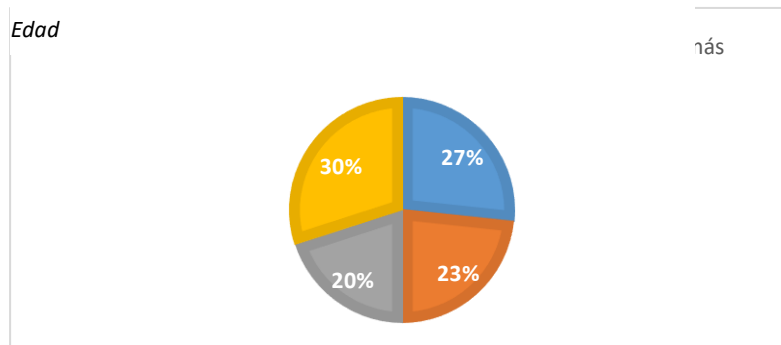
Nota. Como se observa en la tabla, el 66.7% de los encuestados son del sexo femenino y el 33.3% del sexo masculino. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Tabla 4
Análisis de la edad

Edad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 26 -35	8	26.7
	Entre 36-43	7	23.3
	Entre 44-54	6	20.0
	De 55 a más	9	30.0
	Total	30	100.0

Nota. La tabla muestra los resultados de la edad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Figura 3



Nota: Se observa que el 30% de encuestados tiene más de 55 años de edad, el 27% tiene entre 26 y 35 años, el 23.3% tiene entre 36-43 años, mientras que el 20% tiene entre 44 - 54 años. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

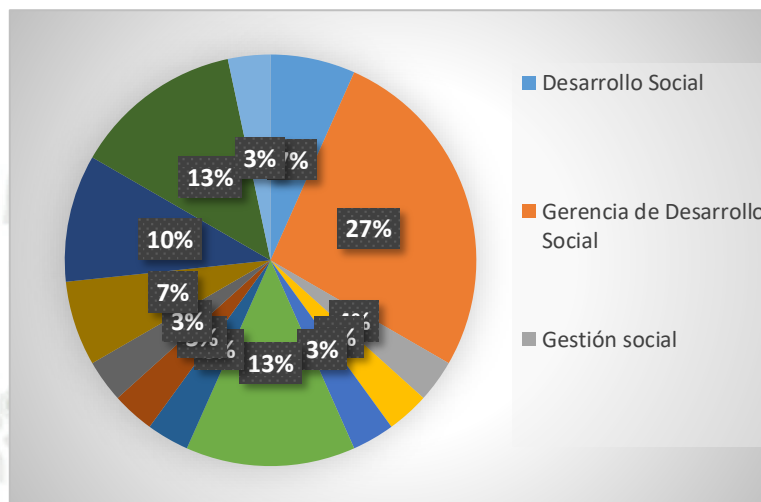
Tabla 5

Área de trabajo

Área de trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desarrollo Social	2	6.7
	Gerencia De Desarrollo Social	8	26.7
	Gestión Social	1	3.3
	Municipalidad Provincial de Arequipa	1	3.3
	Pca	1	3.3
	Programas Alimentarios	4	13.3
	Promotora de Sisfoh	1	3.3
	Pvl	1	3.3
	Sgpavl	1	3.3
	Sub Gerencia de Promoción Social y Participación Vecinal	2	6.7
	Sub-Gerencia de Programas Alimentarios	3	10.0
	Sub-Gerencia de Programas Alimentarios y Pvl	4	13.3
	Sub-Gerencia de Programas Alimentarios y Vaso de Leche	1	3.3
	Total	30	100.0

Nota. La tabla explica el área de trabajo. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Área de trabajo



Nota. Se observa que el 26.7% de los encuestados trabaja en el área de Gerencia de Desarrollo Social, por otro lado, el 13.3% trabaja en la Sub Gerencia de Programas Alimentarios, el 6.7% trabajan en la Sub Gerencia de Desarrollo Social y la Sub Gerencia de Promoción Social y Participación Vecinal, teniendo en cuenta que estas sub gerencias se encuentran dentro de la Gerencia de Desarrollo Social. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

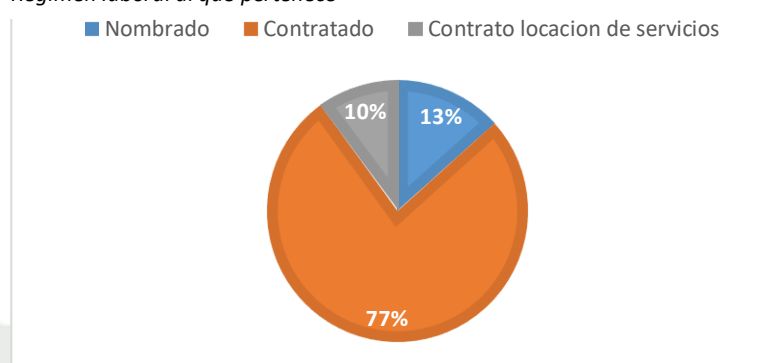
Tabla 6

Régimen Laboral

<i>Régimen laboral</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	4	13.3
	Contratado	23	76.7
	Contrato locación de servicios	3	10.0
	Total	30	100.0

Nota. La tabla explica el régimen laboral. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Figura 5

Régimen laboral al que pertenece


Nota. Se observa que el 77% de los encuestados tienen un régimen laboral de contratado, el 10% tienen un régimen de contrato locación de servicios y el 13.3% es nombrado. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

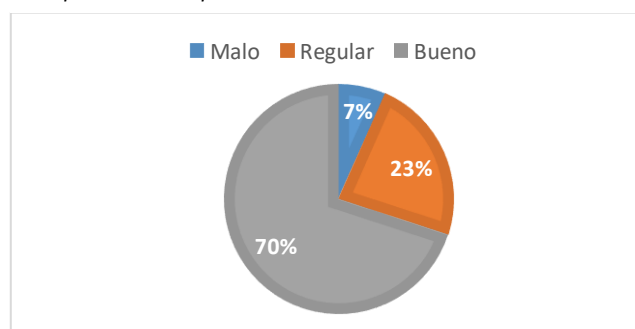
Tabla 7

Percepción del Tiempo de atención

<i>Percepción del tiempo de atención</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	6.7
	Regular	7	23.3
	Bueno	21	70.0
	Total	30	100.0

Nota. La tabla explica percepción del tiempo de atención. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Figura 6

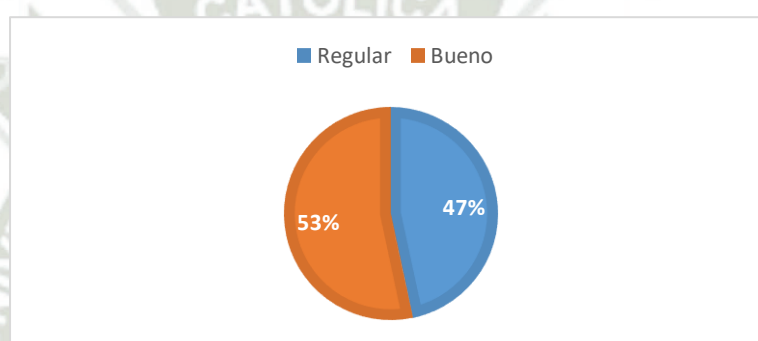
Percepción del tiempo de atención


Nota: Se observa que el 70% de los encuestados opina que el tiempo de atención en la Gerencia de Desarrollo Social es bueno, el 23,3% opina que es regular y el 6.7% opina que es malo. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Tabla 8
Nivel de conocimiento de Costos del procedimiento

<i>Nivel de conocimiento de costos de los procedimientos</i>			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Regular	14	46.7
	Bueno	16	53.3
	Total	30	100.0

Nota. La tabla explica el nivel de conocimiento de costos de procedimiento. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

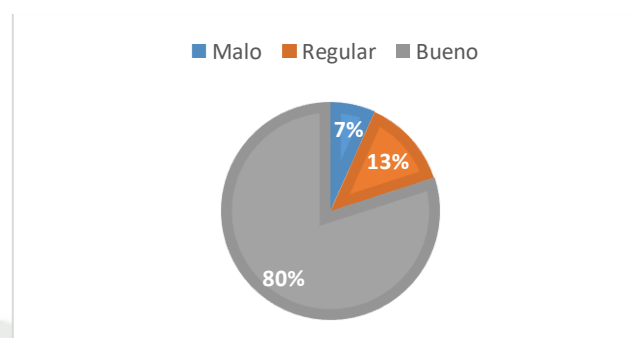
Figura 7
Nivel de conocimiento de costos del procedimiento


Nota. Se observa en la figura que el 53.3% de los encuestados opinan que los costos y procedimientos son buenos, mientras que el 46.7% opina que es regular. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Tabla 9
Procedimientos administrativos

<i>Procedimientos administrativos</i>			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Malo	2	6.7
	Regular	4	13.3
	Bueno	24	80.0
	Total	30	100.0

Nota. La tabla explica los procedimientos administrativos. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Figura 8
Procedimientos administrativos


Nota. El 80% de los encuestados opina que los procedimientos administrativos son buenos, por otro lado, el 13.3% opina que son regulares y el 6.7% opina que son malos. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

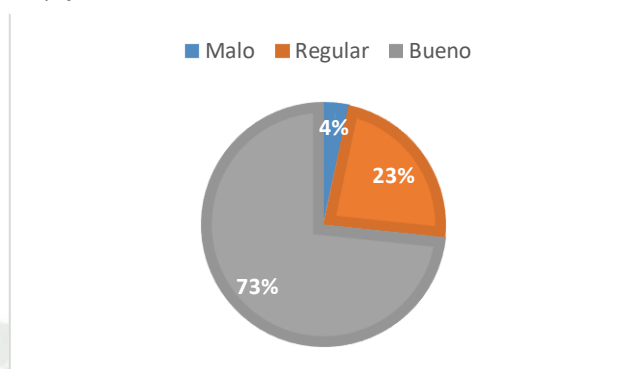
Tabla 10
Simplificación administrativa

<i>Simplificación administrativa</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	3.3
	Regular	7	23.3
	Bueno	22	73.3
	Total	30	100.0

Nota. La tabla explica la simplificación administrativa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Figura 9

Simplificación administrativa



Nota. El 73.3% de los encuestados opinan que la simplificación administrativa es buena dentro de la Gerencia de Desarrollo Social, mientras que el 23.3% opina que es regular y el 3.3% opina que es mala. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Tabla 11

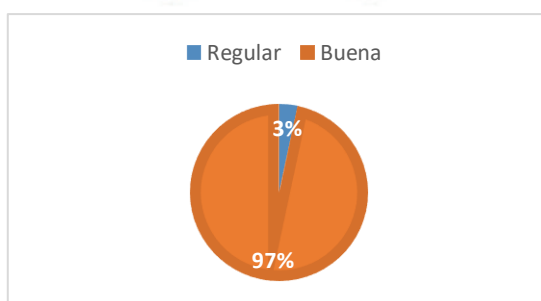
Gestión administrativa

<i>Gestión administrativa</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	1	3.3
	Buena	29	96.7
	Total	30	100.0

Nota. La tabla explica la gestión administrativa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Figura 10

Gestión administrativa



Nota: El 97% de los encuestados opina que la gestión administrativa dentro de la Gerencia de Desarrollo Social es buena, de cambio, el 3.3% opina que es mala. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Tabla 12
Descriptivos por ítems

	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La atención que presta el personal es oportuna.	3	10.0	7	23.3	2	6.7	13	43.3	5	16.7
El personal está conforme con los horarios de atención establecidos	2	6.7	5	16.7	3	10.0	18	60.0	2	6.7
El personal cumple con atender las solicitudes y trámites en los plazos establecidos	3	10.0	7	23.3	12	40.0	8	26.7	0	0
El personal está conforme con el tiempo de atención que brinda al usuario	4	13.3	9	30.0	7	23.3	10	33.3	0	0
El personal de la Oficina Técnica de Difusión da respuesta rápida a las solicitudes de los usuarios.	0	0	5	16.7	10	33.3	12	40.0	3	10.0
El personal del Área de Información de la Oficina Técnica de Difusión da atención y orientación inmediata a los usuarios.	1	3.3	4	13.3	13	43.3	11	36.7	1	3.3
La personal entrega documentación solicitada durante el proceso de atención	1	3.3	3	10.0	11	36.7	13	43.3	2	6.7
Los horarios de atención establecidos se adaptan a la disponibilidad de tiempo requerido por los usuarios	2	6.7	3	10.0	7	23.3	17	56.7	1	3.3
Las tasas que se le cobra por el procedimiento guardan relación con el trabajo realizado	1	3.3	6	20.0	10	33.3	12	40.0	1	3.3
Considera justo el costo actual de los servicios	1	3.3	10	33.3	10	33.3	8	26.7	1	3.3
La calidad del servicio está de acuerdo con el costo beneficio del servicio	1	3.3	8	26.7	10	33.3	10	33.3	1	3.3
Está de acuerdo con la reducción de costos implementados.	0	0	6	20.0	11	36.7	12	40.0	1	3.3

En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los del INEI son los más justos.	1	3.3	2	6.7	23	76.7	4	13.3	0	0
El personal explica correctamente los trámites que se realizan	1	3.3	2	6.7	7	23.3	17	56.7	3	10.0
Son explícitos los requisitos para la realización de trámites	1	3.3	1	3.3	10	33.3	18	60.0	0	0
Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	1	3.3	3	10.0	4	13.3	21	70.0	1	3.3
Se exhibe a la ciudadanía, los estándares de tiempo de respuesta a los trámites	1	3.3	7	23.3	9	30.0	12	40.0	1	3.3
El personal da respuesta a las solicitudes de atención dentro del tiempo establecido	1	3.3	5	16.7	6	20.0	17	56.7	1	3.3
El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación	1	3.3	3	10.0	14	46.7	11	36.7	1	3.3
Considera que se tienen los conocimientos necesarios para optimizar la simplificación de los procesos	0	0	4	13.3	10	33.3	16	53.3	0	0
Percibe que la institución se encuentra comprometida en el mejoramiento del procedimiento administrativo simplificado	1	3.3	3	10.0	8	26.7	17	56.7	1	3.3
Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.	0	0	6	20.0	5	16.7	17	56.7	2	6.7
La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites.	2	6.7	5	16.7	7	23.3	14	46.7	2	6.7
El personal está capacitado para dar trámite oportuno a consultas técnicas especializadas	1	3.3	3	10.0	7	23.3	17	56.7	2	6.7

Nota. La tabla explica la descripción por ítems. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

DESCRIPCION DE 2 PREGUNTAS POR CADA ESCALA LIKERT

TOTALMENTE DESACUERDO

Se puede observar que el 10% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que la atención que presta el personal es oportuna, así también el 6.7% está totalmente desacuerdo con que el personal está conforme con los horarios de atención establecidos.

DESACUERDO

Se observa que el 30% está en desacuerdo en que el personal está conforme con el tiempo de atención que brinda al usuario, por otro lado, 26.7% de los encuestados están en desacuerdo con que la calidad del servicio está de acuerdo con el costo beneficio del servicio.

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

Se observa que el 76.7% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo que en comparación con los costos de servicios de otras instituciones los del INEI son los más justos, mientras que, el 43.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el personal del Área de Información de la Oficina Técnica de Difusión da atención y orientación inmediata a los usuarios.

DE ACUERDO

El 70% de los encuestados está de acuerdo con que los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios, por otro lado, el 60% de los encuestados está de acuerdo con que son explícitos los requisitos para la realización de trámites.

TOTALMENTE DE ACUERDO

Se observa que el 6,7% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa, mientras que el 3,3% está totalmente de acuerdo que el personal da respuesta a las solicitudes de atención dentro del tiempo establecido.

Tabla 13
Respuestas a totalmente de acuerdo

	Nunca		Pocas veces		A veces		Usualmente		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Le han dado a conocer la misión de la Municipalidad?	2	6.7	4	13.3	5	16.7	10	33.3	9	30.0
¿Ud. se orienta fácilmente a los objetivos de la Municipalidad?	0	0	2	6.7	3	10.0	13	43.3	12	40.0
¿Le han dado a conocer la visión de la Municipalidad?	1	3.3	2	6.7	9	30.0	6	20.0	12	40.0
¿Ud. visualiza el futuro de la Municipalidad?	0	0	1	3.3	13	43.3	7	23.3	9	30.0
¿Toma decisiones en conjunto con los demás gerentes y/o jefes de áreas?	5	16.7	7	23.3	5	16.7	10	33.3	3	10.0
¿Las decisiones la deben cumplir todos los colaboradores de la Municipalidad?	0	0	1	3.3	4	13.3	12	40.0	13	43.3
¿Los colaboradores están organizados por departamentos?	1	3.3	0	0	4	13.3	10	33.3	15	50.0
¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones?	0	0	1	3.3	5	16.7	10	33.3	14	46.7
¿Considera que la comunicación es fundamental para el cumplimiento de los objetivos	0	0	2	6.7	1	3.3	4	13.3	23	76.7
¿La comunicación va del nivel superior al nivel inferior y viceversa?	2	6.7	2	6.7	2	6.7	15	50.0	9	30.0
¿Cuentan con el personal calificado de acuerdo a las funciones que realizan en la Municipalidad?	0	0	3	10.0	9	30.0	12	40.0	6	20.0
¿Los colaboradores se identifican con la Municipalidad?	1	3.3	2	6.7	13	43.3	6	20.0	8	26.7
¿Se aplican políticas de remuneración motivacionales para los colaboradores?	15	50.0	5	16.7	4	13.3	3	10.0	3	10.0
¿Coordinando con la alta dirección, propone capacitaciones para sus colaboradores?	1	3.3	4	13.3	8	26.7	13	43.3	4	13.3
¿Cómo líder de un equipo, Ud. tolera las equivocaciones de sus compañeros?	0	0	0	0	11	36.7	16	53.3	3	10.0

¿Ud. escucha con atención las opiniones de sus compañeros, quienes aportan para mejorar los trabajos en equipo?	0	0	0	0	4	13.3	10	33.3	16	53.3
¿Participa de manera voluntaria en tareas especiales que no son propias de sus funciones pero que benefician al equipo de trabajo?	1	3.3	0	0	4	13.3	11	36.7	14	46.7
¿Ud. promueve estrategias para desarrollar el trabajo en equipo entre sus compañeros?	1	3.3	1	3.3	4	13.3	17	56.7	7	23.3
¿Le evalúan frecuentemente?	0	0	6	20.0	8	26.7	10	33.3	6	0
¿Supervisa constantemente para garantizar el cumplimiento de las metas?	1	3.3	1	3.3	7	23.3	9	30.0	12	40.0
¿Supervisa constantemente para garantizar el cumplimiento de las metas?	0	0	3	10.0	6	20.0	4	13.3	17	56.7
Para mejorar la productividad de su organización, ¿Es importante fijar objetivos?	0	0	2	6.7	1	3.3	4	13.3	23	76.7

Nota. La tabla explica las respuestas a ítem de totalmente de acuerdo. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

NUNCA

Se observa que el 50% de los encuestados nunca se aplican políticas de remuneración motivacionales para los colaboradores, por otro lado, el 16.7% nunca toma decisiones en conjunto con los demás gerentes y/o jefes de áreas.

POCAS VECES

El 20% de los encuestados refiere a que pocas veces lo evalúan frecuentemente, mientras que, el 13.3% refiere que pocas veces se coordinan con la alta dirección, proponen capacitaciones para sus colaboradores.

A VECES

Se observa que el 43.3% a veces visualizan el futuro de la Municipalidad, mientras que el 30% de los encuestados a veces cuentan con el personal calificado de acuerdo con las funciones que realizan en la Municipalidad.

USUALMENTE

El 40% de los encuestados refiere que usualmente las decisiones la deben cumplir todos los colaboradores de la Municipalidad, mientras que el 53.3% refiere que usualmente cómo líder de un equipo tolera las equivocaciones de sus compañeros.

SIEMPRE

Se observa que el 76.7% de los encuestados refiere que siempre considera que la comunicación es fundamental para el cumplimiento de los objetivos, por otro lado, el 56.7% considera que siempre supervisa constantemente para garantizar el cumplimiento de las metas.

Tabla 14

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk Gl	Sig.
Tiempo de atención	0.910	30	0.015
Costos de los procedimientos	0.952	30	0.197
Procedimientos administrativos	0.857	30	0.001
simplificación administrativa	0.939	30	0.088
Gestión administrativa	0.946	30	0.129

Nota. Se emplea la prueba de Shapiro-Wilk para el análisis de normalidad, puesto que la muestra tiene menos de 35 datos, en tal sentido, se analiza los grados de significancia en ambas variables, este no excede el 0.05 del valor esperado en su mayoría, por lo que "la muestra no tiene una distribución normal", por ello se procede al análisis inferencial con estadísticos no paramétricos. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Tabla 15
Correlaciones de simplificación administrativa

Correlaciones			
			Gestión administrativa
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	.596**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	30

Nota. La tabla explica las correlaciones de la simplificación administrativa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Interpretación

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia a alta ($r=.596$; $x=0.001$, $x<0.05$) entre la simplificación y la gestión administrativas. Según Vega (2018) quien realizó una investigación entre simplificación y gestión administrativa, nos dice que, la gestión de simplificación administrativa reduce tiempo de servicio, acorta los procesos administrativos y el costo, generando satisfacción en los usuarios, lo cual lo comprobó aplicándolo en la reducción de trámites, obteniendo así que al simplificar trámites administrativos y teniendo una buena gestión administrativa el proceso se realizará más rápido. Por otro lado, Bernasconi y Rodríguez-Ponce (2018) nos dice que se destaca la importancia en términos de calidad, es así que la gestión administrativa representa un punto clave para medir la calidad de los servicios que está brindando la institución, es a partir de la medición de calidad que finalmente se puede corroborar si la simplificación administrativa está siendo realmente útil o no, en la gestión administrativa, plasmándolo así en su investigación donde resalta que si no hay una base de gestión administrativa o será posible una simplificación ya que la gestión administrativa da las políticas y los mecanismos necesarios para que esta sede. De cambio Chain (2017) afirma que la simplificación administrativa tiene un elemento importante que es la gestión administrativa, para que mejore los procesos de modernización del estado, ya que la gestión administrativa regula los procesos que facilitan la determinación de la simplificación administrativa. En conclusión, la correlación hallada en el resultado nos muestra que hay una fuerte relación entre simplificación y gestión administrativa.

Correlaciones del tiempo de atención

Correlaciones			
Rho de Spearman	Tiempo de atención		Gestión administrativa
		Coeficiente de correlación	.576**
		Sig. (bilateral)	0.001
	Nivel de conocimiento de costos de los procedimientos	N	30
		Coeficiente de correlación	0.305
		Sig. (bilateral)	0.101
	Procedimientos administrativos	N	30
		Coeficiente de correlación	.669**
		Sig. (bilateral)	0.000
	N	30	

Nota. La tabla explica las correlaciones del tiempo de atención. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2022.

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia a alta ($r=,576$; $x=0.001$, $x<0.05$) entre el tiempo de atención y la gestión administrativa, al mismo tiempo. El tiempo de atención es importante para la gestión administrativa y se plasma en pasos y etapas para llegar a los objetivos, siendo así que Robbins (2005) dice que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización, por otro lado, Russell (1988) el tiempo de atención se encuentra en la planeación, este es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de estos antes de emprender la acción. Quiere decir que la planeación dentro de una institución hace que esta se dirija y se focalice en las metas planeadas y pueda llegar a sus objetivos. Siendo así que la correlación encontrada nos muestra que el tiempo de atención está relacionada con gestión administrativa.

Por otro lado, se observa que hay una correlación significativa, positiva con una correlación alta ($r=.669$; $x=0.000$, $x>0,05$) entre los procedimientos y la gestión administrativos. Los procedimientos en una gestión administrativa son importantes ya que estable los procesos para así poder tener una buena gestión administrativa. siendo así que, Correa (2022) en su investigación "Gestión y procedimiento administrativos sancionador en la Intendencia Regional de Piura de la SUNAFIL, 2021" muestra una similitud a los resultados obtenidos ya que al haber tenido una fuerte correlación la institución estudiada no logró una buena gestión administrativa por una mala táctica en los procedimientos. Por otro lado, sostiene Gonzales (2015) que el proceso administrativo, es el conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad, la cual está integrada por etapas, fases y elementos, estas se llevan a cabo mediante un proceso administrativo, ya que se interrelacionan y forman un proceso integral. Se concluye que la correlación entre procedimientos administrativos y gestión administrativa está altamente racionada siendo así que la MPA requiere de buenos procedimientos administrativos para tener una adecuada gestión administrativa.



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11. CONCLUSIONES

PRIMERA CONCLUSIÓN. -

Se logró encontrar la relación entre la simplificación y la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, lo cual nos mostró la importancia de una buena gestión dentro de una entidad pública, ya que solo se logra con estabilidad y con la reducción de los procesos de trámites burocráticos., Se pudo plasmar en la existencia de una correlación directa, significativa moderada con tendencia alta indicando que una variable depende de la otra.

SEGUNDA CONCLUSIÓN. -

Al haber identificado la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, se supo que solo puede ser posible una simplificación burocrática si es que en dicha gerencia hay una cooperación entre ella y la institución pública, facilitando o apoyado en los diversos planes, objetivos y estrategias para lograrla. Se halló que esta variable tiene una correlación modernamente fuerte, indicando que esta es posible si hay una buena gestión administrativa.

TERCERA CONCLUSIÓN. -

Se identificó la existencia de gestión administrativa dentro de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa, reflejándolo así entre el tiempo de atención y en los procedimientos administrativos, la gerencia desarrolla y aplica adecuadamente las herramientas necesarias para que exista funcionamiento administrativo positivo. La correlación de esta variable es moderada con tendencia alta, incluyendo a las subvariables como, tiempo de atención y procedimientos administrativos

CUARTA CONCLUSIÓN. -

Se encontró que, dentro de la Gerencia de Desarrollo Social, se maneja el tipo de dimensión de las variables de gestión, lo cual muestra la existencia de una buena comunicación administrativa entre todas las áreas de dicha gerencia, dando a conocer los objetivos, las herramientas a emplear y las técnicas, esto es muy favorable porque se trabaja en relación con el objetivo planeado para así lograr la simplificación administrativa que se requiere. Los procedimientos administrativos como una subvariable dan como resultado que tiene una correlación fuerte ante la gestión administrativa.

12. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa trabaje en conjunto y en continuidad, presentando planes de trabajos, solicitar capacitaciones para informarse más sobre simplificación administrativa y forzando las habilidades de los trabajadores administrativos, con la entidad pública, ya que se daría a conocer los objetivos planificados como es lograr un mayor avance de simplificación burocrática dentro de la institución y mejorar el servicio o funcionamiento administrativo más adecuado durante el año y habría una mejor comunicación, a la vez se requiere un arduo seguimiento mensual y anual para cumplir las metas planteadas el cual estaría a cargo de un grupo de administrativos capaces de identificar las fallas dentro del trabajo que no permitan el avance esperado, los funcionarios deben tener una buena dirección de trabajo ya que tienen un grupo de personas a su cargo, siendo así que debe haber un buen liderazgo, ellos deberán presentar nuevas alternativas o buscar la solución correspondiente y adecuada para llegar a la simplificación administrativa que se necesita dentro de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

2. Se recomienda que haya una continuidad con los procesos planificados, existe una buena gestión, pero se requiere que los procesos sean estables y fijos hasta concluir con el objetivo que es la simplificación administrativa, lo cual solo depende de la manera en que se direcciona los tiempos dentro del proceso administrativo y la reducción de trámites burocráticos.

3. Se recomienda reforzar las herramientas a utilizar al igual que las técnicas que se emplearán para lograr una mejora en la simplificación administrativa dentro de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Los administrativos a cargo de las subgerencias de la Gerencia de Desarrollo Social deberán dar a conocer lo que se quiere lograr y el tiempo en que se desarrollará el objetivo en materia de la simplificación de los trámites burocráticos, si esto falla es muy probable que no se den los resultados esperados.

Referencias

- Astudillo Moya, M., Manrique Campos, I., & Martín Granados, M. A. (2013). Algunas propuestas de simplificación administrativa y de recaudación del ISR. *Rev. Del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 10(39), 195–203. <http://www.redalyc.org/pdf/342/34231070013.pdf>
- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 34(86), 20–48. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23822>
- Bowen, C. A., & Vaca, T. M. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa Lubripemos de la Ciudad de Guayaquil. *Revista EIA, ISSN 1794-1237, Volumen 17*, 1–10. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10070>
- Bueno Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? = About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *EUNOMÍA. Revista En Cultura de La Legalidad*, 146–157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Buitrago, C. W., Vargas, J. D. M., Perea, L. Y. V., & Trujillo, W. P. (2017) *Guía metodológica para la racionalización de trámites*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1511889508_f3e8dba0820b88c3931c1a2407d32d80.pdf
- Briones, A. A. M. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Campos Flores, Á. S. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las mype's en las municipalidades del Peru Abog. Ángel Sting Flores Campos 1. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 11. http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/938%0Ahttps://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/SSSU_5c996bd183a311f34275eb8276021b36
- Cacharro, M. (2013). Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística RIPS. *Revista de investigaciones políticas y sociológicas*, vol. 12, 123-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38029548007>
- Cante, N. D. (2011). Dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional. *Punto de vista*, 2(3), 3. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-DinamicasRecientesDeSimplificacionAdministrativaYR-4776907.pdf>
- Chain, C. (2017). Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017. *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19910/chain_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa Silva, B. A. (2022). *Gestión y procedimiento administrativos sancionador en la Intendencia Regional de Piura de la SUNAFIL*, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94001/Correa_SBA-SD.pdf?sequence=1
- Congreso de la República. (2019). Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general. *Diario Oficial El Peruano*, 60. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico->

ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf

Congreso de la Republica. (2003). Ley 27972 Ley Organica de Municipalidades. *El Peruano*, 36.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/\\$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf)

Congreso del Perú (2005). *Simplificación administrativa – Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Recuperado de
https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf

Daft, R. L. (2006). *La experiencia del liderazgo*. Cengage Learning Editores.

Dirección General de Concesiones en Comunicaciones. (2017). *Simplificación Administrativa: Medidas para el Destrucción de la inversión en el Sector Telecomunicaciones*. 01, 1–2.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/410999/Guia_simplificacion_administrativa.pdf

Elmore, R. (2010). *Mejorando la escuela desde la sala de clases*. www.fundacionchile.cl

El Peruano. (2002). Ley N°27658. *El Peruano*, 1014, 216537–216540.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Esic editorial.

Estrada. *El consultor de los Ayuntamientos* 2012, pag. 1463

Falicoff, S. y R. Argento. (1997). *Estrategias de Reducción de Costos*. V Congreso Internacional de Costos: Costos, productividad y rentabilidad. México.

Fernandez Collado, C., Hernandez Sampieri, R., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill.

Fernández, P. G. (2013). 11.8 Los servicios generales en modelos de gestión directa e indirecta.
http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500854/n11.8_Los_servicios_generales_en_modelos_de_gestion.pdf

Gesti, D. E. (n.d.). *Documentos de política 1*.

Generalitat, V. (2013). *Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2010-2012*. Valencia, España.
https://cjusticia.gva.es/documents/175210728/175222193/SIRCA_2010-2012.pdf/afe9ffd9-3577-4254-bffc-8c0743b684f0

Gila Ortega, R. (2016). *Simplificación Administrativa: La llave de la eficacia*
https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/6822/1/TFG_Relaciones_Interadministrativa_y_simplificacin.pdf

González, A. C. L. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo editorial patria.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=planeaci%C3%B3n+administrativa&ots=-LFK-n4rPd&sig=Ezk_VT3o4VeszMWcaCnNFZ8qgdU#v=onepage&q=planeaci%C3%B3n%20administrativa&f=false

INEI, I. N. de E. e I.-. (2017). Gestión Municipal Indicadores de Perú : 2017. *Registro Nacional de Municipalidades Ley N° 27563 - INEI 2017*, 329.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf

Junior, E., & Huamantumba, S. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1839–

1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

- Ley N° 25868. (1992). Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. *El Peruano*, 25868, 1–27
- Ley N°27658 (2002). *El Peruano*, 1014, 216537–216540.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ley N° 27785. (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. *Normas Legales, Contraloría General de La República*, 44.
https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Ley_Organica_Sistema_Nacional_Control_y_de_la_CGR.pdf
- Maraví Sumar, M. (2000). La simplificación administrativa: Un asunto complejo
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable FACES*, 4(4), 35-48. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Muñoz Marticorena, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Reformas de trámites empresariales
- Municipalidad provincial de Arequipa. (2018). *Ordenanza Municipal N°1091*. Consejo Municipal de la Municipalidad provincial de Arequipa.
- Municipalidad Provincial de Arequipa. (2019). *Historia de Arequipa*. Arequipa: Municipalidad Provincial de Arequipa. Obtenido de <https://www.muniarequipa.gob.pe/arequipa/historia/#:~:text=La%20ciudad%20fue%20fundada%20el,lam%C3%A9%20C2%ABCIudad%20de%20Arequipa%C2%BB>.
- Municipalidad Provincial de Arequipa. (2019). *Información Institucional*. Municipalidad Provincial de Arequipa. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/muniarequipa/institucional>
- Ocaña, L. M. (1999). La organización y las formas de gestión de los servicios en los últimos cincuenta años. *Revista de Administración Pública*, (150), 379-412.
<file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaOrganizacionYLasFormasDeGestionDeLosServiciosEnL-17459.pdf>
- Odontología, F. D. E., José, A., Vega, M., & Barrio, D. E. L. (2010). *Ergonomía y odontología*.
- Ovando, P. S. del C., & Freitag, V. (2013). Ra Ximhai. *Ra Ximhai*, 3, 509–549.
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46127074008.pdf>
- Pardo, J. E. (2021). De la simplificación administrativa a la contractualización. *DPCE Online*, 47(2).
- Paredes Nuñez, F. (2005). *Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. 1–21.
http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Simplificación Administrativa en el Perú Avances y Agenda Futura. *Secretaría de Gestión Pública*, 21.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/1994173-documento-de-politica-simplificacion-administrativa>

- Presidente, E. L., & República, D. E. L. A. (2011). *Decreto Supremo N ° 007-2011-Pcm*.
- Robbins, S. P. (2005). *administración*. Pearson educación.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oVHlFmFi_ToC&oi=fnd&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n&ots=MTwYcspFQJ&sig=OxkCnva8QfvIjKRbUwZ4wk9BUXw#v=onepage&q=administraci%C3%B3n&f=false
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., ... & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Inter-American Development Bank. <file:///C:/Users/user/Downloads/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>
- Roseth, B., Farias, P., Porrúa, M., Peña, N., Reyes, A., Acevedo, S., Villalba, H., Estevez, E., & Lejarraga, S. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. In *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*.
<https://doi.org/10.18235/0001150>
- Russell L. Ackoff (1988). Un concepto de planeación de empresa. Editorial Limusa
- Soldevila, P., & Vivas, C. (2011). La gestión de costes en el sector público. *Revista de contabilidad y dirección*, 13, 61-76. https://accid.org/wp-content/uploads/2020/08/La_gestion_de_costes_en_el_sector_publico-1.pdf
- Soria, B. (2011). *Herramientas de Gestión Municipal: Diccionario Municipal Peruano*. 1–352.
https://www.kas.de/documents/252038/253252/7_dokument_dok_pdf_30612_4.pdf/8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3?version=1.0&t=1539657378633
- Sumar, M. M. (2000). La simplificación administrativa: un asunto complejo. *THEMIS: Revista de Derecho*, (40), 289-299. [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaSimplificacionAdministrativa-5110332%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaSimplificacionAdministrativa-5110332%20(1).pdf)
- Thompson, I. (2007). *Concepto de organización*. Recuperado de
<https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Vega, Y. (2018). *Simplificación de requisitos para disminuir el tiempo de obtención de la licencia*. Universidad Privada del norte, Perú. Obtenido de
<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13027?show=full>
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(2).pdf)



RELACIÓN ENTRE SIMPLIFICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA, 2022

Este cuestionario conta de dos partes, donde la primera se evaluará la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la MPA y la segunda se evaluará la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la MPA.

Criterios de Inclusión

- El trabajador deberá tener una antigüedad mayor a un año de servicio.
- Se considerará a los trabajadores que tengan como mínimo un contrato CAS.
- Se considerará a los trabajadores que den su consentimiento para participar en la muestra.
- Sexo:
 - Femenino
 - Masculino
- Edad: _____
- Área de trabajo: _____
- Tiempo de servicio: _____
- Régimen laboral al que pertenece:
 - Nombrado
 - Contratado
 - Contrato de locación de servicios

1. CUESTIONARIO RESPECTO A LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Autores del instrumento: Asca, L. & Roldas, R (2017)

Adaptación: Jiménez, C. (2019)

Escala Valorativa

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La atención que presta el personal es oportuna.					
2	El personal está conforme con los horarios de atención establecidos					
3	El personal cumple con atender las solicitudes y trámites en los plazos establecidos					
4	El personal está conforme con el tiempo de atención que brinda al usuario					
5	El personal de la Oficina Técnica de Difusión da respuesta rápida a las solicitudes de los usuarios.					
6	El personal del Área de Información de la Oficina Técnica de Difusión da atención y orientación inmediata a los usuarios.					
7	La personal entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.					
8	Los horarios de atención establecidos se adaptan a la disponibilidad de tiempo requerido por los usuarios.					
9	Las tasas que se le cobra por el procedimiento guardan relación con el trabajo realizado.					
10	Considera justo el costo actual de los servicios.					
11	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo beneficio del servicio					
12	Está de acuerdo con la reducción de costos implementados.					
13	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los del INEI son los más justos.					
14	El personal explica correctamente los trámites que se realizan					
15	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites.					
16	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.					
17	Se exhibe a la ciudadanía, los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.					
18	El personal da respuesta a las solicitudes de atención dentro del tiempo establecido.					
19	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación					
20	Considera que se tienen los conocimientos necesarios para optimizar la simplificación de los procesos					
21	Percibe que la institución se encuentra comprometida en el mejoramiento del procedimiento administrativo simplificado.					
22	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.					

23	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites.					
24	El personal está capacitado para dar trámite oportuno a consultas técnicas especializadas					

2. CUESTIONARIO RESPECTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ESCALA VALORATIVA

1. Nunca
2. Escasamente
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Preguntas	Nunca	Escasamente	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Le han dado a conocer la misión de la Municipalidad?					
2	¿Ud. se orienta fácilmente a los objetivos de la Municipalidad?					
3	¿Le han dado a conocer la visión de la Municipalidad?					
4	¿Ud. visualiza el futuro de la Municipalidad?					
5	¿Toma decisiones en conjunto con los demás gerentes y/o jefes de áreas?					
6	¿Las decisiones la deben cumplir todos los colaboradores de la Municipalidad?					
7	¿Los colaboradores están organizados por departamentos?					
8	¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones?					
9	¿Considera que la comunicación es fundamental para el cumplimiento de los objetivos?					
10	¿La comunicación va del nivel superior al nivel inferior y viceversa?					
11	¿Cuentan con el personal calificado de acuerdo a las funciones que realizan en la Municipalidad?					
12	¿Los colaboradores se identifican con la Municipalidad?					
13	¿Se aplican políticas de remuneración motivacionales para los colaboradores?					
14	¿Coordinando con la alta dirección, propone capacitaciones para sus colaboradores?					
15	¿Cómo líder de un equipo, ¿Ud. tolera las equivocaciones de sus compañeros?					
16	¿Ud. escucha con atención las opiniones de sus compañeros, quienes aportan para mejorar los trabajos en equipo?					
17	¿Participa de manera voluntaria en tareas especiales que no son propias de sus funciones pero que benefician al equipo de trabajo?					
18	¿Ud. promueve estrategias para desarrollar el trabajo en equipo entre sus compañeros?					
19	¿Le evalúan frecuentemente?					
20	¿Supervisa constantemente para garantizar el cumplimiento de las metas?					
21	¿Supervisa constantemente para garantizar el cumplimiento de las metas?					
22	Para mejorar la productividad de su organización, ¿Es importante fijar objetivos?					