



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

**TESIS
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DEL TUPA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
REQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Madueño Mamani, Twelver Yuve
<https://orcid.org/0000-0002-9383-5562>

Bach. Hermoza Rodríguez, Jhacson
<https://orcid.org/0000-0001-8696-4166>

Asesora:

Mg. Reyes Reyes, Carla Angelica
<https://orcid.org/0000-0002-7333-383X>

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

Pimentel – Perú
2021

Aprobación del Jurado

TESIS SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL TUPA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE

Asesor (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angelica
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angelica
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dra. Heredia Llatas Flor Delicia
Nombre Completo Firma

Dedicatoria

Esta investigación queremos dedicarle a nuestro señor creador Dios por darnos la vida y salud y permitirnos seguir adelante en nuestro trabajo y profesionalización.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestras familias por ser el apoyo moral, económico y comprensión de cada integrante que de algún modo contribuyen a que sigamos en busca de ser mejores, también y agradecimiento muy especial a nuestros gerentes de las empresas que hemos elaborado por su comprensión ya poyo.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo proponer con eficacia la simplificación administrativos en los procedimientos administrativos según en TUPA de la municipalidad distrital de Reque al 2021. La investigación de tipo descriptiva explicativa, tiene un diseño no experimental y se contó con el total de la población conformada por 135 funcionarios públicos que tienen relación directa con los procedimientos administrativos de la municipalidad de Reque.

Después de desarrollar la investigación se pudo conocer los resultados que conllevaron a obtener las siguientes conclusiones: análisis del proceso administrativo en la municipalidad de Reque si se tiene una regular participación en la planeación estratégica (63%) y la participación de los trabajadores es importante para el desarrollo de una planeación a corto y largo plazo (69%), la estructura organizacional se tiene un porcentaje significativo que está de acuerdo, pero un promedio de 33% es indiferente lo que conlleva tener que tomar medidas de mejora en la estructura organizativa de la municipalidad, también Con la identificación del nivel gestión municipal en el distrito de Reque es muy importante ya que comentan que se tiene las herramientas necesarias para realizar una adecuada gestión municipal. Sin embargo, existe una importante disconformidad en la auditoría externa que se tiene en la municipalidad la mayoría de trabajadores expresa su indiferencia 63%.

Palabras clave: procedimientos administrativos, eficiencia, simplificación administrativa

Abstract

The research aims to effectively propose administrative simplification, in the administrative procedures according to the TUPA of the district municipality of Reque by 2021. The research is descriptive and explanatory, has a non-experimental design and the entire population was counted made up of 35 public officials who are directly related to the administrative procedures of the municipality of Reque.

After the research was carried out, it was possible to know the results that led to the following conclusions: analysis of the administrative process in the Municipality of Reque if there is a regular participation in the strategic planning (63%) and the participation of the workers is important for The development of a short and long term planning (69%), the organizational structure has a significant percentage that agrees, but an average of 33% is indifferent what entails having to take measures to improve the organizational structure of The municipality, also With the identification of the level municipal management in the district of Reque is very important as they comment that it has the necessary tools to carry out a proper municipal management. However, there is a significant disagreement in the external audit that is held in the municipality most workers expressed their indifference 63%.

Key words: administrative procedures, efficiency, administrative simplification.

INDICE

Aprobación del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
RESUMEN.....	v
Abstract.....	vi
INDICE	vii
Índice de Graficas.....	ix
Índice de Tablas	ix
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Antecedentes de estudio	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1. Proceso administrativo.....	23
1.3.2. Gestión municipal	27
1.4. Formulación del problema	35
1.4.1. Problema General.....	35
1.4.2. Problemas Específicos.....	35
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación.....	36
1.5.1. Científica	36
1.5.2. Institucional.....	36
1.5.3. Social.....	36
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo general.....	36
1.7.2. Objetivos específicos	36
II. MATERIAL Y MÉTODO	38
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	38
2.2. Población y muestra	39
2.3. Variables y operacionalización	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	42
2.6. Criterios éticos	42

2.7. Criterios de rigor científico.....	43
III: RESULTADOS	45
3.1 Resultados en tablas y figuras.....	45
3.2 Discusión de resultados.....	53
3.3 Aporte práctico (propuesta, si el caso lo amerita)	55
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
4.1 Conclusiones.....	57
4.2 Recomendaciones.....	58
V: REFERENCIAS	59
ANEXOS.....	64
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	66
Encuesta N° 01.....	67
Carta de autorización para la investigación	78
Resolución de Proyecto.....	79
T1.....	81

Índice de Graficas

Gráfica 1 - Resultados de asistencia a capacitaciones.....	46
Gráfica 2 - Conocimientos adquiridos en capacitaciones	47
Gráfica 3 - Resultados de requisitos ante un procedimiento.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución del personal administrativo según características profesional	45
Tabla 2 Se encuentra usted capacitado en temas de Simplificación Administrativa anterior a los 3 meses	45
Tabla 03 – Resultados de una herramienta eficaz	47
Tabla 04 – Porcentajes de Calidad en Procesos Administrativos	49
Tabla 05 – Resultados de Cursos de atención al ciudadano	49
Tabla 06 – Plazos de Solicitud presentado por ciudadanos	49
Tabla 07 – Porcentajes de cursos para el desarrollo al personal	50
Tabla 08 – Resultados para mejorar la atención presencial	51
Tabla 09 – Resultados al Cumplimiento a plazos previstos del TUPA.....	52

I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Muchos cambios se han producido respecto a las estrategias de simplificación administrativa en la última década, además del proceso de desregulación que acompaña los cambios sobre el rol del Estado en la sociedad y su economía.

Es claro que existen problemas diversos que enfrenta la simplificación administrativa en el Perú, ya que a partir de que entró en vigencia el D.L. 757 y la creación y aplicación de los TUPA (Textos Únicos de Procesamientos Administrativos), como el conjunto de normas que limita establecer que se debe o no contener en el TUPA.

Entonces, la simplificación administrativa se entiende como aquel conjunto de principios que buscan normar y regular la organización de cualquier administración sobre el trato con el administrado, y los principios que inspiran las normas que concierne sobre la simplificación administrativa (incluidas las que se refieren a los TUPA). (Milagros Maravi Sumar., THEMIS40 299).

A nivel mundial

En el mundo la situación se complicó a partir de la aparición del COVID-19, entonces el contexto de seguridad que otorgaron los gobiernos va más allá de las diversas medidas que se adoptó, incluso el gobierno peruano adoptó diversas medidas que complicaron la atención y mejoraron las medidas de fomento administrativo, las mismas que se verían dañadas si no se lograba concretar el enfoque de mejora regulatoria y de la simplificación administrativa.

La simplificación administrativa junto a la mejora regulatoria no son conceptos diversos, sino más bien se alimentan e interactúan un concepto del otro basados en la metodología de Estado moderno con un marco normativo que facilita la interacción con los ciudadanos y empresas.

La simplificación administrativa permite mejorar y hace más sencillos los procesos administrativos que el ciudadano desea sean adaptados según la coyuntura y su propia necesidad, por lo que no se debe forzar la aplicación de

normas que no sean adecuadas a las circunstancias que trajo consigo la pandemia.

Entonces, la simplificación administrativa mejora de manera regular encontrar los caminos de facilidad que ofrece la digitación de los trámites administrativos (Lucía Luna Negrón. 2020).

América Latina

De acuerdo con el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), la creación de capacidad, el control de la corrupción y la descentralización política o su respectiva devolución, se vienen enfrentando en América Latina debido a que la reforma del servicio público en países en desarrollo, no tiene una relación bien definida con la nueva gestión pública. (CLAD, 2021).

Internacional

En Corea del Sur Choi (2021), describe que los procesos administrativos dentro de la administración pública, son parte de la ejecución de las políticas públicas, estas se pueden dividir simplemente en políticas de desarrollo y redistributivas. Las políticas redistributivas están relacionadas con la reasignación de recursos sociales y las políticas de desarrollo se refieren al establecimiento de la infraestructura física y social necesaria para facilitar el crecimiento económico. En cuanto al tipo de políticas, en muchos países el gobierno central se encarga de las políticas redistributivas. Esto se debe a que, como mínimo, las personas de un país deberían recibir los mismos beneficios mínimos de asistencia social, independientemente de dónde vivan. Sin embargo, los gobiernos locales están a cargo de las políticas de desarrollo debido a que los desarrollos locales deben diseñarse e implementarse de acuerdo con sus propias características específicas.

En Alemania, Kuhlmann y Heuberger (2021), explican que la administración requiere una forma moderna de pensar, automáticamente dará lugar a una forma de vida y trabajo programada y planificada, organizada, ordenada, pulcra, utilizando el cálculo y la disciplina. En esencia, la administración

consiste en dirigir las actividades continuamente para lograr los objetivos y controlar de los recursos y sus actividades de utilización de acuerdo con las normativas vigentes, regulaciones y la planificación.

Por su parte, Adam (2018), en Ghana, considera que los valores fundamentales de las organizaciones de servicios públicos como lo son la gestión pública por resultados y los procedimientos administrativos, la competencia con recursos limitados y los conflictos entre las demandas individuales y el interés público, la rendición de cuentas y la responsabilidad son todos problemas actuales en la gobernabilidad.

Nacional

En Perú, Estrada (2019), evaluó la gestión municipal como factor determinante en el desarrollo de la municipalidad de Cotabambas, los resultados demostraron que existe ineficiencia en dicha gestión municipal que impide el logro de su desarrollo, para lo cual se propuso un plan de gestión estratégica acorde a las normativas y procedimientos administrativos vigentes para que se implemente en la gestión municipal.

En la administración pública peruana, existe el denominado Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), el cual viene a ser un documento que consolida toda la información relacionada con la tramitación de procesos de carácter administrativo dentro de las municipalidades, al respecto Estrada (2019), refiere que este se podría considerar la herramienta más importante que se tiene para la gestión municipal, y más aún cuando se pretende realizar una evaluación de los procesos administrativos y aplicar directrices hacia la eficacia, esto se debe en que el TUPA resume y unifica todo lo referente a los procedimientos administrativos desde el punto de vista normativo, así como los principios claves para mejorar la gestión pública y los servicios prestados por las municipalidades; a los cual podría sumarse la simplificación administrativa en los procesos internos que favorezcan los tramites y gestión institucional en favor de la ciudadanía, con lo indican (Cucat *et al.*, 2020).

De lo anterior, se puede inferir como ciudadano común que vive y padece los problemas de gobernanza, también tienen que ver con cada problema que está sucediendo, la injusticia, falta de equidad; las respuestas de los empleados del sector público o las personas designadas por el gobierno de turno, siempre responderán que es una orden desde arriba, lo que significa que no pueden tomar ninguna acción positiva como su deber demanda.

La Municipalidad Distrital de Reque, distrito que cuenta con un total de 14,942 habitantes. La municipalidad es una institución de gobierno local cuya principal función es administrar los ingresos económicos y lograr el desarrollo de labores que beneficien el progreso de la comunidad local, esta institución se encuentra ubicada en la Calle Elías Aguirre N° 229, entre otras funciones del Municipio se tiene en cuenta: representar al vecindario de su jurisdicción, en segundo lugar fomentar el bienestar de los vecinos y promover de manera integral y sostenible el desarrollo social y económico del distrito, además de asegurar la participación plena y organizada de los ciudadanos en el gobierno local. A través del art. 10° de la Ordenanza Municipal N° 011-2011-MDR sobre el Reglamento de Organización y Funciones, indica de manera textual:

el objetivo fundamental de la Municipalidad es Planificar, Coordinar, Concertar, Ejecutar, Implementar y Monitorear a través de los órganos competentes el conjunto de acciones y actividades estratégicas y articuladas, destinadas a promover el desarrollo integral local, viabilizando el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional con el objetivo de propiciar, a su vez, la competitividad local y propiciar las mejores condición de vida de la población de su jurisdicción.

Dentro del municipio se evidencia diferentes problemas, al parecer, la ausencia de una planeación estratégica genera problemas en la eficiencia de los procedimientos administrativos de acuerdo al TUPA lo que dificulta la gestión municipal en el distrito de Reque, lo que trae consigo una visión borrosa de la dirección de la institución, y ante ello los servidores públicos no tiene un

panorama definido para seguir como institución, y que funciones debe cumplir para alcanzar los objetivos necesarios en beneficio de la población. Ante ello los investigadores se proponen realizar la evaluación de sus procedimientos administrativos para mejorar la gestión municipal de Reque.

1.2. Antecedentes de estudio

Internacional

En Ecuador, Cantos (2020) realizó una investigación denominada “Evaluación de los niveles de eficiencia y eficacia en el proceso administrativo – académico de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del Siglo XXI”, la misma que tuvo como objetivo evaluar los niveles de eficacia y eficiencia en los procesos administrativos – académicos de la organización. La metodología de la investigación se basó en una de tipo bibliográfica – descriptiva, cuyo método se ve representado en uno de tipo deductivo – inductivo, estadístico, que tomó en cuenta la aplicación de entrevistas a una población de 14 personas dentro de la organización materia de investigación. Los resultados indican que el total de la población considera necesaria la aplicación y mejora de la gestión dentro de la institución y que sobre los niveles de eficiencia y eficacia dentro de la organización 79% la consideran en nivel medio. El investigador concluye que el proceso de gestión en la organización no es eficiente debido a las deficiencias manifestadas en la estructura organizacional que dificultan los fines y objetivos de la organización; Recomendar la realización de auditorías que permitan mejorar y/o fortalecer las debilidades y amenazas manifiestas y se mejore los procesos de gestión para alcanzar eficacia y eficiencia del proceso administrativo.

En Ecuador, Lazo y Macas (2018) realizaron una investigación denominada “Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modernmueble S.A. Ciudad de Guayaquil”, estudio que propuso como objetivo proponer la elaboración de mejoras en la gestión administrativa a fin hacer eficiente la estructura de la organización. La investigación desde el enfoque metodológico de tipo mixto, de corte explicativo – descriptivo – exploratorio, basado en método deductivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo, que tomó en cuenta las técnicas de observación y entrevista a través de una encuesta, aplicada a 1,530 habitantes de la zona de Guayaquil. Los resultados reconocen que las personas

perciben imprecisiones y subjetividades en los procesos administrativos. Los investigadores concluyen que con la elaboración e implementación de un manual de organización, los colaboradores conocerán los procedimientos y políticas de la estructura organizacional reduciendo de este modo los errores perceptibles, además de mejorar las estrategias tanto como las capacitaciones entre los colaboradores de la institución.

En Colombia, Izquierdo (2018) realizó una investigación denominada “Diagnóstico en el proceso administrativo de la empresa PCCI S.A.A. y Diseño del Manual de Funciones”, se propuso como objetivo poder analizar los procesos administrativos que se realizan en la empresa, identificando las fallas que se presenten y diseñando planes de acción que permitan simplificar los mismos. La investigación desde el enfoque metodológico se basó en un estudio cualitativo basado en la implementación de Plan de Acción basado en un BSC (Balanced Score Card), tomando en cuenta como población y muestra de modo general a toda la organización. Los resultados reconocen la necesidad de reforzar los conocimientos teórico práctico sobre la variable dando a conocer los factores a mejora a través de matrices EFE y EFI para identificar las fortalezas y debilidades de la organización. El investigador concluye que la implementación de alternativas de diseño manual sobre las funciones ayudará a solucionar el problema que se manifiesta en la empresa PCCI organizando los procesos de manera metódica para lograr que los problemas encontrados en sus procesos administrativos sean mejorados para que la organización alcance los objetivos propuestos.

En México, Barrera (2018) realizó una investigación denominada “Análisis del proceso administrativo de la Empresa Construservicios, ubicada en el Municipio de Jutiapa”, la misma que tuvo como objetivo determinar la situación del proceso administrativo en la Empresa Construservicios a través de comparaciones con otras empresas en el mismo rubro. La investigación desde el enfoque metodológico se basó en un estudio cualitativo – comparativo con otras organizaciones, en las que se analizó a través de un cuadro comparativo las coincidencias y diferencias de la variable a analizar. Los resultados indican que no existe un adecuado proceso administrativo, ya que es manifiesta la aplicación de

procesos empíricos y el empleo de experiencias individuales. El investigador concluye que se debe optar por establecer de manera adecuada los elementos en los procesos de planeación, organización, dirección y control, a fin de mejorar de manera directa el desempeño de los colaboradores a fin de mejorar la organización y elevar el compromiso de los colaboradores en pro de lograr los objetivos que marca la organización.

En Ecuador, Moreira y Pérez (2018) realizaron una investigación denominada “Propuesta de mejora de los procesos administrativos aplicados a Litografic Ciudad de Guayaquil”, en la que se propuso como objetivo realizar una propuesta de mejora para los procesos administrativos que se aplican en la organización. La investigación desde el enfoque metodológico se basó en un estudio descriptivo-explicativo que examina el uso de una entrevista entre empleados corporativos para recopilar información. Los resultados indican que los procesos administrativos de la empresa manifiestan falencias, realizándose actividades empíricas y deficientes que deben ser rediseñadas para reducir los procesos incorrectos que se percibe dentro de la organización. Los investigadores concluyen que se debe rediseñar los procesos administrativos para realizar de modo más sencillo el logro de los objetivos que se plantea en la empresa y se recomienda formalizar y aplicar las propuestas para mejorar los procesos deficientes y que continuamente se tenga en cuenta el control en la empresa para mantener una adecuada administración en la organización.

En Ecuador, Tapia (2017) realizó una investigación denominada “Análisis del proceso administrativo de la Microempresa Quimilimpieza en la Ciudad de Esmeraldas”, en la que se observó que no se aplica un adecuado procedimiento administrativo para lograr un efectivo desarrollo organizacional, la investigación tuvo como objetivo analizar el proceso administrativo en la microempresa. La investigación desde el enfoque metodológica se basó en una metodología deductiva e inductiva con un enfoque aplicado que permitió el logro de conocimientos científicos que buscan el mejoramiento de los procesos administrativos. Los resultados evidencian que en la empresa no se cuenta con una adecuada estructura organización, ni se ha planteado visión y misión,

además de no existe planes de motivación y desarrollo del talento humano, haciendo evidente la ausencia de adecuados procesos de supervisión y control. El investigador concluye que un flujo interrelacionado de los procesos de planeación, organización, dirección y control mejoran las actividades efectuadas en todas las áreas y niveles de la organización.

Nacional

Meza (2019) realizó una investigación bajo la denominación de “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del Sector Servicio, rubro hospedaje – Juanjuí. San Martín, 2019”, en la que se propuso como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector servicio. Desde el enfoque metodológico la investigación basó su desarrollo en un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental – descriptivo – transversal. El estudio hizo uso de la técnica de encuesta propuesta en un cuestionario que constó de 17 interrogantes que incluían ser desarrollados por microempresarios de hospedajes en la zona de la Amazonía. Entre los resultados del estudio se observó que los empresarios – directores de los negocios eran personas apasionadas por sus proyectos y que se enfocaban en la calidad ofrecida a sus clientes, además de estar siempre al pendiente de la mejora continua. El estudio concluyó que sobre los procesos administrativos es habitual la práctica de planificación la que se cumple de manera organizada y es evidente que se maneja manuales de organización y función de modo visible; sobre el proceso de dirección se reconoce que el liderazgo se ha compenetrado entre todos los integrantes de la empresa y que éstos desarrollan sus actividades incluso sin supervisión; sobre el control el liderazgo ha influido directamente, haciendo efectivo este proceso. Las conclusiones del estudio afirman que en estos negocios si existe un soporte eficaz de los procesos administrativos.

Coronel (2019) realizó una investigación bajo el título de “Procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la financiera Confianza, Agencia El Agustino, 2018”, en la que se propuso como objetivo principal determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el nivel de productividad que se da entre los colaboradores de la

Financiera. Desde el enfoque metodológico la investigación propuso una investigación de tipo no experimental considerando un corte transversal basado en un diseño descriptivo – correlacional, teniendo en cuenta una población de 18 empleados de la organización para la cual se solicitó el cuestionario aplicado para medir el desarrollo de los procesos administrativos y cómo es que se dan los niveles de productividad. El estudio concluyó que existe un fuerte nivel de correlación entre las variables proceso administrativo teniendo en cuenta sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control, y los niveles de productividad entre los colaboradores de la financiera.

Pacaya (2019) realizó una investigación denominada “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del Sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019”, la misma que tuvo como objetivo poder determinar la gestión de calidad y eficiencia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio en Yarinacocha - Pucallpa. La investigación desde el enfoque metodológico se basó en un enfoque mixto, con un nivel descriptivo y cualitativo que se enfocó en un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo. En el estudio se tomó en cuenta la aplicación de una encuesta de 17 interrogantes aplicada a microempresarios del rubro. Los resultados del estudio destacan que los microempresarios en su mayoría son dueños, directores y gerentes de la organización, muchos de los negocios carecen de visión y misión. El investigador concluye que los procesos administrativos son realizados dentro de las organizaciones de manera informal, se realiza la planeación de manera adecuada, pero ya en los procesos de organización y operación se manifiesta descoordinaciones, respecto al control es intermitente y que consecuentemente la dirección no obtiene la información necesaria y adecuada para poder realizar la toma de decisiones que permita a su organización o empresa avanzar, haciéndose necesaria la atención y mejora de la gestión en los procesos administrativos.

Bendezú (2018) realizó un estudio denominado “El proceso administrativo y su influencia en la eficiencia administrativa en la SUNARP, Jesús María, 2018”, estudio en el que se tuvo como objetivo determinar el efecto de la gestión del

proceso administrativo sobre la eficiencia administrativa en la SUNARP en el distrito de Jesús María. El enfoque metodológico del estudio se basa en la investigación a un nivel descriptivo, explicativo-causal, transversal y no experimental. La muestra para el estudio estuvo compuesta por 80 colaboradores del área administrativa, a quienes se les aplicó 2 instrumentos compuestos de 20 interrogantes y validados por juicio de expertos, para medir las variables proceso administrativo y eficacia administrativa, respectivamente. Los resultados del estudio indica que es manifiesta la influencia entre proceso administrativo y eficiencia administrativa, mientras que las dimensiones, planificación organización y control no influyen en la eficacia administrativa, mientras que la dirección sí. Las conclusiones indican que existe una influencia y relación positiva entre las dos variables, pero es claro que no existe eficiencia de planeación, organización y/o control, dificultándose e desarrollo de sus labores. Lo que se propone es mejorar el proceso administrativo de manera continua y articulada para mejorar la calidad en los servicios.

De La Cruz (2017) propuso un estudio bajo el título de “Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016”, estudio que propuso como objetivo determinar la relación que se presenta entre la estandarización de procesos administrativos y el control eficiente de las obras públicas en una entidad pública. El enfoque metodológico de la investigación se basó en una de tipo básica con un alcance descriptivo y corte transversal que tomó en cuenta un diseño no experimental y que aplicó una encuesta a 100 trabajadores dentro de la organización. Los resultados del estudio destacan que la estandarización de procesos administrativos es aceptable según 72% de la población materia de estudio, entonces se reconoce un grado de correlación entre la estandarización de procesos administrativos control de obras públicas. El investigador concluye que existe relación significativa entre los procesos administrativos y las variables control, implementación de estándares procesos administrativos e implementación de software para los mismos en las obras públicas. El estudio recomienda que los responsables de la organización deben proponer se estandarice los procesos

administrativos a fin de agilizar el trabajo de los colaboradores, para fortalecer el control y proponer capacitaciones sobre el tema.

Fernández (2017) propuso un estudio título de “Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”, estudio que tiene como objetivo poder demostrar que existe relación entre el proceso administrativo y la mejora de la gestión de calidad existente en la ciudad. El enfoque metodológico de la investigación consideró un estudio de tipo no experimental basado en un diseño correlacional que tomó en cuenta a 170 colaboradores del entorno administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaraz, a quienes se les aplicó una encuesta para medir la relación entre el proceso administrativo y la gestión de calidad. Los resultados del estudio destacan que existe un alto nivel de relación ($r=0.751$) entre las variables tomados en cuenta para el estudio. El investigador concluye que la gestión del proceso administrativo se debe realizar de modo eficiente tomando en cuenta seguir los lineamientos que establece la Municipalidad, impactando de modo positivo sobre el nivel de calidad que perciben los usuarios que se acercan a realizar sus trámites, aceptándose la hipótesis general del estudio y rechazando la hipótesis nula.

Regional

Cubas y Heredia (2021) en su estudio al que denominaron “Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramitafácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”, estudio que planteó como principal objetivo proponer nuevas alternativas de solución basadas en la simplificación administrativa que permitan mejorar la atención al ciudadano en Tramitafácil de la Municipalidad de Lambayeque. Desde el enfoque metodológico el estudio corresponde a uno de tipo descriptivo basado en un diseño no experimental, que tuvo como población a 38 ciudadanos de la zona que realizan trámites y 36 personales administrativos de la organización, a quienes se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario. Los resultados reconocen que sobre el nivel de atención los ciudadanos no tienen una buena experiencia. El estudio concluye que las deficiencias sobre simplificación administrativa se evidencian al no utilizar

una tecnología adecuada, no existe capacitación entre el personal lo que genera inconvenientes en la atención, por lo que se recomienda acciones para mejorar el desarrollo de las operaciones con acciones correctivas.

Villarreal (2020) en su estudio titulado: “Los procesos administrativos y su relación con la calidad del servicio en la cadena de Restaurantes El Paisa Internacional en la Provincia de Trujillo, 2019”, estudio que tuvo como objetivo identificar la relación entre el proceso administrativo y la calidad de gestión desde la perspectiva de los empleados en una cadena de restaurantes en la ciudad de Trujillo. La metodología del estudio tomó en cuenta un enfoque de correlación cuantitativo-descriptivo basada en un diseño de transmisión no empírico. A la muestra de investigación correspondiente a 56 empleados a quienes se les aplicó un instrumento basado en 30 interrogantes a fin de poder medir el proceso administrativo desde el enfoque de los colaboradores y basados en sus dimensiones. Los resultados y conclusiones del estudio indican que existe una relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de atención, lo que se refleja enfoque mejor nivel e procesos administrativos mejor calidad de atención en la organización materia de estudio.

De La Cruz (2018) realizó un estudio al que denominó: “Propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados de la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, Provincia de Trujillo, Región La Libertad, Periodo 2016” en el que se propuso como objetivo elaborar una propuesta de reestructurar los procesos internos para mejorar los resultados en la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad de Moche. El estudio se basó en un enfoque descriptivo – exploratorio y propositivo, basado en un diseño experimental, considerando a nueve empleados del ámbito de administración tributaria a fin de reconocer los procesos internos. Los resultados del estudio indican que 48.17% señalan que no existe procesos adecuados dentro de la organización, mientras que sobre la eficacia y eficiencia en la organización se percibe que 53.6% no la reconocen como cualidad frecuente. Las conclusiones del estudio indican que en los procesos internos administrativos se perciben impedimentos importantes para lograr la mejora de los

resultados en la Oficina de Administración Tributaria, además existen procesos internos en los que no se logra la productividad esperada y ausencia de algunos elementos como infraestructura y ambientes que brinden confort a los colaboradores en la organización.

Escobar (2019) en su estudio denominado: “Simplificación administrativa y agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y servidor público”, estudio que tuvo como propósito conocer la problemática del entorno respecto al proceso de remuneraciones laborales, dando a conocer los fundamentos para la variable simplificación administrativa. La metodología del estudio se basó en un tipo descriptivo de corte explicativo que buscó analizar las variables. Los resultados y conclusiones del estudio indican que la regulación actual de la normativa para el agotamiento de la vía administrativa genera problemas de seguridad jurídica ya que se tienen criterios diversos sobre la improcedencia en los procesos, es decir que es claro que la vía administrativa considerar la mejora tanto en los procesos administrativos como proponer su simplificación en pro de hacer eficiente la vía administrativa.

Campos y Núñez (2017) realizó un estudio denominado: “Los procesos administrativos de las institución es públicas y su influencia para la formalización de los pequeños empresarios del Mercado 28 de Julio de Jaen, 2017”, estudio que propuso como objetivo poder determinar la influencia de los procesos administrativos en la formalización de los Comerciales Ambulantes del mercado, el estudio desde el enfoque metodológico consiste en una investigación descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, en el que se tomó en cuenta a 140 ambulantes informales, pero la muestra consistió en 57 a quienes se les entregó una encuesta para obtener la información que el estudio requería. En los resultados se logró observar que existe influencia de los procesos administrativos en instituciones públicas sobre la formalización de los comerciales, se concluye que se pueden mejorar estas realidades aplicando actividades de compromiso, campañas, motivación e incentivando la eficiencia de los procesos administrativos para lograr la formalización de la muestra.

Burgos y Cervera (2017) realizaron una investigación denominada “Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”, la misma que tuvo como objetivo general poder determinar que el proceso administrativo mejora los procesos que se realiza en la Empresa Comercial A&C en la ciudad de Chiclayo. La investigación con metodológico se basó en un proposición y descripción con un diseño no experimental que no manipula las variables. Para la muestra se consideraron 11 empleados del personal administrativo de la empresa, quienes aplicaron la entrevista y como técnica de investigación y como herramienta de orientación para preguntas semiestructurada. En los resultados se identificó la carencia de procesos administrativos en la Empresa, para lo que se propone la aplicación de herramientas gerenciales entre las que se considera propuesta de una visión y misión, análisis FODA y mejora en los procesos de despacho. El investigador concluye que la aplicación de procesos administrativos dentro de la empresa es de gran ayuda en la mejora de las actividades empresariales a fin de poder lograr ventaja competitiva frente a otras empresas del mismo rubro y entorno.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Proceso administrativo

Según Hurtado (2012) el proceso administrativo son estrategias que contribuyen significativamente a los costos de un negocio. Evidentemente, depende de la empresa. Los procesos administrativos son las tareas de oficina que son necesarias para el funcionamiento normal de una empresa. Los procesos administrativos incluyen recursos humanos, marketing y contabilidad. Básicamente, todo lo relacionado con la gestión de la información que respalda a una empresa es un proceso administrativo. González, Viteri, Izquierdo, Verdezoto (2020) reconoce que la gestión administrativa se basa en cuatro elementos fundamentales como:

a. Planificación

La planificación, según Cisternas y Muñoz (2017) es una función administrativa básica. La planificación se ocupa del estado mental de un gerente. Piensa antes de emprender una obra. Otras funciones de gestión como organizar,

dotar de personal, dirigir, coordinar y controlar también se llevan a cabo después de la planificación.

Hart (citado en Cisternas y Muñoz, 2017) define la planificación como "la determinación previa de una línea de acción mediante la cual se pueden lograr ciertos resultados". Según Terry (citado en Cisternas y Muñoz, 2017), "La planificación es la selección y relación de hechos y la elaboración y uso de suposiciones sobre el futuro en la visualización y formulación de actividades propuestas que se consideran necesarias para lograr los resultados deseados".

Planificar significa hacer un plan para el trabajo futuro. La planificación es la función principal y principal de un gerente. Pensar y preparar una línea de trabajo antes de comenzar cualquier trabajo es el papel principal de un gerente. En palabras simples, lo que se debe hacer en el futuro para lograr las metas predeterminadas, cómo se debe hacer, cuándo se debe hacer y quién debe hacerlo, es representar el pensamiento racional de un gerente.

La planificación es un proceso de mirar hacia el futuro. El objetivo principal de la planificación es lograr mejores resultados. Implica la selección de objetivos organizacionales y el desarrollo de políticas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias. La planificación es un proceso continuo que tiene lugar en todos los niveles de gestión. Se realiza una planificación detallada al principio, pero se revisa el desempeño real y se realizan los cambios adecuados en los planes cuando se realiza la ejecución real. Los planes pueden ser de muchos tipos, como planes a corto plazo, planes a medio plazo, planes a largo plazo, planes permanentes, planes de uso único, planes estratégicos, planes administrativos y planes operativos (Cisternas y Muñoz, 2017).

El proceso de planificación comprende una serie de pasos: (i) recopilación de información; (ii) establecimiento de objetivos; (iii) desarrollo de premisas de planificación; (iv) examinar cursos de acción alternativos; (v) evaluación de patrones de acción; (vi) revisión de limitaciones (vii) implementación de planes.

b. Organización.

Para Cisternas y Muñoz (2017) toda empresa comercial necesita los servicios de varias personas para cuidar sus diferentes aspectos. La dirección establece los objetivos o metas a alcanzar por su personal. La energía de todos se canaliza para lograr los objetivos empresariales. La función de la organización es organizar, orientar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de otros factores de producción, es decir, personas, material, dinero y máquinas para lograr los objetivos de la empresa. En palabras de Koontz y O'Donnel (citado en Cisternas y Muñoz, 2017), "Organizar esa parte de la gestión que implica el establecimiento de una estructura intencional de roles para que las personas de una empresa las ocupen". La organización proporciona el marco necesario dentro del cual las personas se asocian para la consecución de los objetivos empresariales.

Louis A. Allen (citado en Cisternas y Muñoz, 2017) describe la organización como el proceso a través del que se identifica y forma grupos que pueden realizar definir y delegar las acciones de responsabilidad y control para poder establecer las relaciones que permitan a las personas trabajar unidas y mejorar efectivamente el logro de los objetivos. El proceso de la organización implica tener en cuenta los siguientes pasos:

- (i) identificar el trabajo a realizar;
- (ii) clasificar o agrupar el trabajo;
- (iii) asignar estos grupos de actividades o trabajos a individuos;
- (iv) delegar autoridad y fijar responsabilidades y
- (v) coordinar estas relaciones autoridad-responsabilidad de diversas actividades.

El carácter y el tipo de organización depende del tamaño y la naturaleza de la empresa. Aunque hay muchos tipos de organizaciones, generalmente hay tres tipos de organizaciones de moda:

- (i) Organización de la línea
- (ii) Organización funcional; y
- (iii) Organización de la línea y del personal

La autoridad de la organización en línea fluye verticalmente desde la parte superior de la jerarquía hacia la parte inferior. Bajo organización funcional, el trabajo se divide en diferentes departamentos. Cada departamento se ocupa de un tipo de trabajo y se especializa en un solo trabajo. Un trabajador tiene que trabajar con muchos superiores que se especializan en diferentes funciones. La organización de línea y personal proporciona especialistas con ejecutivos de línea. Es una combinación de línea y forma funcional de organización (Cisternas y Muñoz, 2017).

Una organización sólida contribuye en gran medida a la continuidad y el éxito de la empresa. Sin embargo, una organización no es un fin en sí misma. La estructura de la organización debe ser flexible.

c. Dirección

Dirigir tiene que ver con llevar a cabo los planes deseados. Inicia una acción organizada y planificada y asegura el desempeño efectivo de los subordinados hacia la realización de las actividades del grupo. La dirección se llama gestión en acción. En palabras de George R. Terry (citado en Cisternas y Muñoz, 2017) la dirección se mueve hacia la acción y proporciona poder estimulante al grupo". Después de planificar, organizar y dotar de personal, el gerente tiene que guiar y supervisar a sus subordinados.

d. Control

Para Cisternas y Muñoz (2017) el control puede definirse como determinar lo que se está logrando, es decir, evaluar el desempeño, si es necesario, aplicando medidas correctivas para que el desempeño se lleve a cabo de acuerdo con los planes. El control es fundamental para lograr los objetivos de una empresa. La planificación de diversas actividades no garantiza la implementación automática de políticas. El control es el proceso que permite a la administración implementar sus políticas y tomar acciones correctivas si el desempeño no está de acuerdo con los estándares predeterminados. Si la planificación es el comienzo del proceso de gestión, se puede decir que el control es la etapa final. Si la

planificación mira hacia el futuro, el control es mirar hacia atrás. El control no es posible sin planificación y la planificación no tiene sentido sin control.

El control es una función de línea y los ejecutivos de varios niveles de administración evalúan continuamente el desempeño de sus subordinados. El objetivo principal del control es ver que la actividad esté logrando los resultados deseados. Un sistema de control, para ser efectivo, debe ajustarse a la naturaleza de la actividad, informar las desviaciones con prontitud, reflejar la estructura de la organización, asegurar la acción correctiva y ser económico. El proceso de control implica los siguientes pasos:

- (i) establecer estándares de desempeño;
- (ii) medir el desempeño real;
- (iii) comparar el desempeño real con el estándar;
- (iv) encontrar variaciones o desviaciones, si las hubiera; y
- (v) tomar acciones o medidas correctivas

1.3.2. Gestión municipal

Asencio (2006) describe que la gestión municipal tiene incidencia en el pensamiento estratégico y la creación de valor en las ciudades, así como los rasgos de valor en las ciudades y tiene relación con rasgos y habilidades de los que caracterizan a un buen político.

Asimismo, Asencio (2006) menciona que en la gestión municipal es muy importante:

La actitud que adoptan en el trabajo diario las autoridades, la acción política que se enfoca desde una perspectiva practica donde se empieza por lo programas electorales y los procedimientos de elaboración de planea y tareas municipales y adema, es importante la información municipal, tanto desde hacia adentro (información interna y externa) y hacia fuera (comunicación) a la comunidad (p. 83).

Ena, B.; Delgado, S. y Ena, T. (2008), entonces la gestión administrativa se determina como el grupo de acciones que se orientan a lograr los objetivos de

cualquier institución, por medio del cumplimiento y la aplicación óptima de los procesos administrativos que engloba: planificar, organizar, dirigir y controlar.

1.3.2.1. Componentes de la gestión municipal

Misión: La misión corresponde al conjunto de objetivos que de manera general o específica se encarga de lograr y respetar los principios de una organización. La misión como tal toma sentido cuando los accionistas se encargan de marcar el objetivo dentro de la organización (Cárdenas, 2019).

Visión: La visión se encarga de enmarcar a la organización bajo el entorno de guía control y aliento a la organización con la finalidad de lograr el objetivo propuesto. Es la capacidad que se tiene tanto dentro del espacio como del tiempo, la visión se reconoce como el complemento de la misión (Cárdenas, 2019).

Objetivos: El Objetivo se alinea tanto al tiempo como la visión y misión. Los objetivos se representan como las metas que se pretende conseguir a fin de alcanzar un logro o fin último, haciendo que la motivación de una persona la lleva a realizar acciones o actividades para lograrlo (Cárdenas, 2019).

Análisis situacional: Que se fundamenta en la situación actual y en la definición del pensamiento estratégico, a través de los vínculos de la empresa con el contexto y la competencia, al análisis situaciones se le denomina también FODA, que corresponde a las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Cárdenas, 2019)

Estrategias: Comprende el plan de acción que asistirá a que se logre los objetivos y por tanto se logre la visión de la organización (Cárdenas, 2019)

1.3.2.2. Niveles de Planeación

Según Pinto, (2000). Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. Manifiesta que existen tres niveles de planeación y son:

Estratégica: La estrategia ha sido estudiada durante años por líderes empresariales y teóricos empresariales. Sin embargo, no hay una respuesta definitiva sobre qué es realmente la estrategia. Una de las razones de esto es que la gente piensa en la estrategia de diferentes maneras. Por ejemplo, algunas personas creen que debe analizar el presente cuidadosamente, anticipar los cambios en su mercado o industria y, a partir de esto, planificar cómo tendrá éxito en el futuro. Mientras tanto, otros piensan que el futuro es demasiado difícil de predecir y prefieren desarrollar sus estrategias de manera orgánica. (Pinto, 2000)

Táctica: Ya que permite que se mejore el desarrollo a partir de un proceso ya existente (Pinto, 2000)

Operativa: El nivel de colaboración por puesto en relación con las actividades de modo directo que se implanten en el procedimiento. El nivel afecta los puestos de trabajo (Pinto, 2000)

1.3.2.3. Ventajas y limitantes de la Planeación Estratégica:

A decir de Martínez (2017) El trabajo de planificación estratégica no se detiene en el plan estratégico, estos son los 5 principales beneficios de la planificación estratégica:

Es la diferencia entre ser proactivo o reactivo. Esté a la defensiva u ofensiva. Sea víctima de las circunstancias o salga victorioso en la lucha. No se pueden prever todas las situaciones, pero puede tomar decisiones y reaccionar a las condiciones cambiantes del mercado con el fin en mente.

Establecer dirección. Define claramente el propósito de la organización y establece metas y objetivos realistas consistentes con la misión que se pueden comunicar claramente a los mandantes. Proporciona una base a partir de la cual se puede medir el progreso, compensar a los empleados y establecer límites para una toma de decisiones eficaz.

Tome decisiones comerciales acertadas. Sin una visión clara de lo que quiere lograr, y la misión o el propósito para hacerlo, todo parece una buena idea. ¿En qué proyecto inviertes? ¿Cómo deberían invertir su tiempo usted y su personal? Tener claridad sobre lo que quiere hacer, a quién necesita y cómo llegar allí concentrará los recursos financieros y humanos limitados.

Generar perpetuidad de la empresa. El mercado y las industrias mundiales están cambiando más rápido que nunca y las empresas que no tienen una base sólida y han confiado en la suerte o la oportunidad probablemente no estarán presentes en el futuro. Los datos reflejan que una de cada tres empresas en la cima de su industria no lo hará en cinco años. El enfoque es poderoso. Los científicos enfocan la luz con tanta intensidad que se convierte en un láser que se usa para cirugía o que puede cortar vidrio y metal.

Mayor rentabilidad y participación de mercado. La planificación enfocada y el pensamiento estratégico descubrirán los segmentos de clientes, las condiciones del mercado y las ofertas de productos y servicios que benefician a su empresa. Un enfoque intencionado y dirigido a los mercados y oportunidades que guían sus esfuerzos de ventas y marketing, distribución y otras decisiones comerciales que, en última instancia, significan más ganancias para el resultado final y una posición de mercado más sólida.

1.3.2.4. Principios básicos de la planificación estratégica

Martínez (2017) los describe que una de las mejores cosas de ser consultor es la oportunidad de ver tantos tipos de negocios. Si bien es cierto que diferentes empresas se encuentran en diferentes etapas de sus ciclos de vida, la planificación estratégica juega un papel importante para cada empresa.

Es fácil quedar atrapado en el crecimiento diario (o incluso en la supervivencia) de una empresa y posponer la planificación estratégica. Sin embargo, sin planificación estratégica, una empresa fracasará. Para no tambalearse, tenga en cuenta los cuatro principios fundamentales de la planificación estratégica.

1) La propuesta de valor. En cualquier emprendimiento empresarial, debe haber una propuesta que genere valor. Este valor es la base de la oferta al mercado; es el valor que el mercado percibe en la oferta del negocio.

Si bien todos se hastían por la moda de la “declaración de misión” de declaraciones idealistas y vagas durante las últimas décadas. Una de las primeras cosas que tratamos de entender sobre un cliente es cuál es la propuesta de valor. Cuando es difícil de identificar, a menudo es paralelo a un desempeño empresarial deficiente o errático. La propuesta de valor es también la base para la planificación y dirección de la empresa y el tema unificador que mantiene a los fundadores y al personal en la misma página y en la misma dirección.

“Tratar a todos los clientes de manera justa” no es una propuesta de valor, es un valor. “Brindamos a los ávidos ciclistas de ruta el conocimiento para tomar las decisiones correctas en la selección de bicicletas y equipos de ciclismo, y con una selección de bicicletas y equipos de ciclismo cuidadosamente seleccionados para alta calidad y funcionalidad” es una propuesta de valor claramente definida.

Principio 1: Cuanto más clara sea la propuesta de valor, más probabilidades hay de que el negocio tenga éxito.

Corolario 1a: una propuesta de valor no es lo mismo que valores corporativos; es un principio fundamental claramente identificado que tiene valor para el mercado.

2) Identificar las competencias básicas (y distintivas)

La propuesta de valor debe estar bien respaldada por las competencias o los conjuntos de habilidades del negocio. En la medida en que estas competencias sean únicas, o que la empresa esté particularmente capacitada en esas áreas, crean una ventaja competitiva. Hay ejemplos clásicos de empresas que han desarrollado competencias distintivas y las han utilizado con éxito: Dell con excelencia en la cadena de suministro y logística, Apple Computer con innovación centrada en el usuario, Proctor and Gamble con gestión de marca.

En el ámbito comercial multicanal, las competencias pueden variar, pero, en todos los casos, deben comenzar con el merchandising y la oferta de

productos. Un comerciante de catálogos / Web debe comenzar con una oferta de productos bien orientada que le dé identidad. De hecho, no hay otra competencia más importante: la mercancía es el rey.

Hay muchas otras competencias que permiten a las empresas directas desarrollar una ventaja competitiva. Algunos brindan un servicio al cliente excepcional a través de su experiencia en productos internos; otros hacen un trabajo fabuloso al comercializar y presentar sus productos al mercado. Cuando estas habilidades son excepcionales, proporcionan una ventaja competitiva.

El solo hecho de participar en el negocio del marketing directo requiere muchas competencias. Por ejemplo: poder recibir pedidos a través de múltiples canales de manera eficiente, poder enviar pedidos de manera oportuna y ser capaz de orientar la publicidad de manera rentable. Todas estas habilidades son requisitos, pero todas se pueden aprender o subcontratar. Esas habilidades no brindan una ventaja competitiva, pero carecer de ellas es una desventaja competitiva. De hecho, una empresa que se concentra en sus competencias distintivas puede obtener una ventaja competitiva y no desvía la atención hacia actividades que pueden subcontratarse de manera eficaz.

Principio 2: Una empresa comercial debe tener una sólida competencia de comercialización básica, pero puede aprender o subcontratar muchas de las otras habilidades necesarias.

3) El plan estratégico y el compromiso de la gestión La identificación de la propuesta de valor, las competencias distintivas y otras competencias básicas es la base del plan estratégico de una empresa. Establecer una visión de dónde debería estar la empresa en tres años, respaldada por la propuesta de valor, impulsa el desarrollo del plan estratégico. El plan debe establecer metas e identificar los pasos principales necesarios para llegar allí.

Un plan estratégico cruza todos los límites departamentales de una empresa. Esto puede representar un desafío para algunas empresas, pero en última instancia es un beneficio. Pasar por un proceso de planificación estratégica es una excelente manera de formar un equipo y obtener consenso sobre los objetivos. Hay dos extremos que desafían el proceso de construcción de consenso.

El primer desafío es un negocio con un líder fuerte y un equipo de gestión pasivo. Es demasiado fácil para el líder establecer la estrategia comercial, hacer que la gerencia “esté de acuerdo” como siempre lo hace, pero luego no tiene aceptación ni compromiso. Peor aún, la gerencia puede estar en desacuerdo, pero los gerentes simplemente verbalizan sus puntos de vista, dándoles una "salida" personal si los planes no se ejecutan (la excusa de "yo no creía en esto de todos modos"). Sin embargo, con mucho, el peor resultado es cuando el equipo no desafía ni refina la estrategia y, como resultado, no es óptima.

El otro desafío es un negocio con gerentes fuertes e independientes. En este caso, todos tienen muchas ideas y las comparten, y la propiedad individual de esas ideas es tan fuerte que es difícil para el líder lograr un consenso. El equipo puede eventualmente verse obligado a "estar de acuerdo" con el plan, pero no será el propietario colectivo.

La solución es pasar por un proceso de planificación que comienza con una sesión de “luz verde” que involucra la gestión clave de todas las disciplinas, donde todas las ideas van sobre la mesa y los vetos se retienen hasta más tarde. Luego, un proceso de revisión y desafío refina el plan. Finalmente, el resultado son objetivos específicos y elementos de acción que requieren la responsabilidad de cada gerente.

Cuando se realiza con éxito, la planificación estratégica da como resultado que el equipo de gestión esté en la misma página, con participación, con objetivos específicos para cada gerente y con apoyo mutuo para el proceso. Idealmente, debería haber opiniones variadas sobre muchos aspectos, pero cuando todos salen de la sala, hay un compromiso uniforme con el plan.

Principio 3: Un plan estratégico no tiene valor si no es cuestionado primero, luego desarrollado y finalmente comprometido por el equipo de gestión.

Corolario 3a: Una estrategia brillante que no sea adoptada por la dirección en todas las disciplinas tiene pocas posibilidades de éxito.

Corolario 3b: Una buena, pero no necesariamente brillante, estrategia adoptada por la dirección en todas las disciplinas tiene buenas posibilidades de éxito.

4) Medir el progreso. La parte del proceso de planificación estratégica que hace que todo funcione es medir el progreso y compararlo con el plan. Este es un paso crítico porque hace dos cosas: brinda retroalimentación a la gerencia sobre cómo va la ejecución y brinda retroalimentación sobre cuán alcanzable es el plan y qué mejoras se necesitan.

Piense en el proceso de planificación como un círculo que comienza con la planificación, continúa con la ejecución, la presentación de informes de resultados y luego el refinamiento del plan y la reasignación de recursos, todo en un proceso interminable.

La medición se extiende a la elección de métricas que se ven diariamente, semanalmente y mensualmente. De los cientos de métricas que puede seguir una empresa de marketing directo, las métricas que se utilizan deben:

1. Sea procesable: las métricas sobre las que no se puede actuar no son útiles.

2. Supervisar el desempeño de las competencias básicas y distintivas: son fundamentales para el desempeño futuro y mantienen la ventaja competitiva.

3. Monitorear la cadena que respalda la propuesta de valor: esta es la base del negocio. Debe evaluarse cada punto de la cadena de valor.

Principio 4: Elegir las métricas correctas para monitorear es clave para la ejecución exitosa de un plan estratégico y para mantener el enfoque.

La planificación estratégica continua es importante para una empresa y su equipo de gestión. Proporciona enfoque y ayuda al equipo a moverse en una dirección constante. Comienza con un proceso de planificación, con la identificación de la propuesta de valor y las competencias básicas, incluye la retroalimentación y el compromiso del equipo, y se sigue con la medición y la adaptación a medida que se desarrollan los resultados. Como dice el refrán, "Si no planifica, planea fracasar".

1.3.2.5. Planeamiento Estratégico – Situacional Como Acción Estratégica

La planificación estratégica situacional (PSA) es un cuerpo teórico-metodológico-práctico creado por Matus en contraste con la planificación normativa; es una teoría y un método de planificación pública en los campos

político, económico y social. No se trata de establecer normas sino de un proceso de discusión y análisis de los problemas sociales, estableciendo metas conflictivas a medida que responden a diferentes planes de grupos en conflicto. La planificación es necesariamente parte de la lucha por el poder.

1.3.2.6. Planeamiento y Acción Comunicativa

Una planificación basada en acciones comunicativas sería aquella en la que los actores no se relacionan por un cálculo egocéntrico de beneficios e intereses, sino a través del entendimiento. Esto significa que los participantes en la interacción coordinan sus respectivos planes de acción de mutuo acuerdo y los ejecutan en las condiciones del acuerdo al que han llegado. La acción comunicativa armoniza diferentes planes de acción individuales. El mecanismo de coordinación de acciones es el acuerdo racionalmente motivado entre los actores. La racionalidad comunicativa se refiere a la argumentación, entendida como "un tipo de discurso en el que los participantes tematizan afirmaciones de validez que se han vuelto dudosas y tratan de llevarlas a cabo o desafiarlas a través de argumentos" (Habermas, 1984). La fuerza del argumento se mide por la relevancia de los argumentos que se manifiesta en su capacidad para convencer a los participantes.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo la simplificación administrativa contribuye a la eficacia de los procesos administrativos del TUPA en la municipalidad de Reque 2021?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo realizar un análisis de los procedimientos administrativos del TUPA que dilatan el trámite, dentro de la municipalidad distrital de Reque?

¿Son correctos los procedimientos del TUPA respecto a los requisitos que presenta cada trámite y su temporalidad (plazo de trámite)?

¿Se puede diseñar la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA de la municipalidad distrital de Reque?

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación

1.5.1. Científica

La presente investigación se justifica en base al uso del método científico que parte de un problema específico y a través de pasos.

1.5.2. Institucional

Se justifica la presente investigación, debido a que en la municipalidad distrital de Reque, permitirá a los trabajadores tener un conocimiento preciso y real de este problema para así poder evitarlo, mediante las directrices que propondremos en la presente investigación, con la finalidad de mejorar la gestión municipal en Reque.

1.5.3. Social

Se justifica la presente investigación en el ámbito social, debido a que generara al tener los procesos claros y con una eficiente gestión municipal lo que permitirá que los ciudadanos se beneficien en tener una municipalidad más competitiva y puede atender las demandas de sus pobladores.

1.6. Hipótesis

Con la simplificación administrativa se contribuye a la eficacia de los procesos administrativos del TUPA en la municipalidad distrital de Reque 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA en la municipalidad de distrital Reque 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Analizar los procedimientos administrativos del TUPA que dilatan el trámite, dentro de la municipalidad distrital de Reque

Identificar los procedimientos del TUPA respecto a los requisitos que presenta cada trámite y su temporalidad (plazo de trámite)

Diseñar la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA de la municipalidad Distrital de Reque

Plantear que los procedimientos administrativos deben estar calificado en el TUPA como automático o evaluación previa sujeta al silencio administrativo positivo-SAP.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Enfoque: Cuantitativo, que a decir de Navarro (2017)

El enfoque cuantitativo (representa al conjunto de procesos) es secuencial y riguroso. Parte de una idea que se delimita según objetivos y preguntas de investigación. De las preguntas se establecen hipótesis y determina variables, se traza un plan de probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediocres obtenidas usando métodos estadísticos y se extrae conclusiones (p. 236).

De esto se interpreta que el enfoque a partir del punto de vista cuantitativo comprende a aquella investigación científica en la que se realiza un proceso sistemático y ordenado que se logra siguiendo una secuencia de pasos. Para el autor al momento de planear la investigación se debe proyectar el trabajo según una estructura lógica de decisiones que permitan lograr respuestas claras y efectivas a los problemas que se haya propuesto.

El estudio es cuantitativo, ya que se buscó cuantificar los datos para lograr resultados del análisis estadístico.

Tipo : Descriptivo

Para Velásquez y Cruz (2018) una investigación es descriptiva, ya que se miden las variables de modo independiente, en pro de alcanzar la mejor precisión posible en los resultados, de manera textual los autores reconocen que:

Los estudios descriptivos buscan describir situaciones y eventos. Es como decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos u otros fenómenos sometidos a análisis (p. 20)

Un estudio descriptivo, entonces, se interpreta como aquellos que tienen como objetivo describir una realidad, como en el caso nuestro, de problemas de salud, respecto a variables como personas, tiempo, lugar. Los estudios descriptivos se basan en la formulación de hipótesis, las mismas que deben ser demostradas de manera positiva o negativa, según los resultados.

Diseño: No experimental

Hernández, Ramos y Placencia (2018) citando a Hernández Sampieri (2010) indica:

Se lleva a cabo sin manipular la variable independiente. Es considerada como una investigación ex post facto. También se le denomina estudio retrospectivo, porque se trabajará con hechos que ya se dieron en la realidad (p. 178)

Este estudio respondió a un diseño no experimental pues una investigación no experimental es la que busca de manera empírica y sistemática en la que el científico no posee control sobre las variables independientes, ya que sus manifestaciones han ocurrido ya o son no manipulables.

Los diseños no experimentales, como el propuesto responden a la revisión de categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos o comunidades en las que no interviene el investigador de manera directa y tampoco altere el objeto de la investigación.

2.2. Población y muestra

Población

La población en un trabajo investigativo según Vásquez (2020) se define como:

El conjunto de elementos que se desea o requiere investigar, estos pueden comprender objetos, situaciones, personas, acontecimientos o instituciones, entre otros (p. 66).

La población para el estudio está representada por el entorno de la municipalidad distrital de Reque, tomamos como población al personal CAP de dicha municipalidad que son 135 funcionarios, asimismo el municipio está ubicado al sur oeste de la provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque al norte del país, creado por Ley N° 798 en noviembre de 1908. Y elevado a Villa, en el gobierno de Augusto B. Leguía.

Esta organización que plantea como misión la promoción del desarrollo integral y sostenible del distrito de Reque, en el que se brinde servicios de calidad haciendo uso de una gestión moderna, eficiente, transparente, participativa e inclusiva que se enfoque y oriente en resultados.

Muestra

Según Arias (2016) en los estudios censales se considera o toda la población como parte integral de la investigación.

Entonces, la muestra se define como la elección de subpoblaciones a partir del tamaño de la población, de la que se logra obtener los datos que sirven como base para comprobar la veracidad o falsedad de las interrogantes propuestas y extraer de ello las inferencias que marcan a la población de estudio.

La muestra para el estudio está comprendida por el 44% del total de colaboradores de la municipalidad de Reque, que comprenden un total de 136 servidores, los mismos en quienes se aplicará un muestreo probabilístico, puesto que se elegirá al total de colaboradores con la finalidad de lograr resultados confiables de los instrumentos que se aplique.

2.3. Variables y operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores
V.I.: Simplificación Administrativa	Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio • Tiempo de espera
	Costo de los	<ul style="list-style-type: none"> • Costo

	procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio
V.D.: Proceso Administrativo	Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Seguridad • Servicialidad
	Desempeño Contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Resiliencia
	Desempeño Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de desempeño

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica empleada en la recolección de datos se fundamentó en la encuesta, misma que según Reynosa (2018) la encuesta representa:

La técnica que se lleva a cabo a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información acerca de opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos en quienes se aplique (p. 72).

Para el caso se aplica dos instrumentos, el primero que se encarga de medir la variable simplificación administrativa, que comprende 16 ítems, de los que 08 servirán para medir la dimensión tiempo de atención y los otros 08 ítems para medir el costo de los procedimientos.

El segundo instrumento servirá para medir la variable proceso administrativo. Y que se compone de 16 ítems también, los 06 primeros ítems medirán la dimensión desempeño de tareas, 05 ítems la dimensión desempeño contextual y 05 ítems para medir la dimensión desempeño organizacional.

La misma que será propuesta en escala de Likert para poder medir las dos variables. Los instrumentos son validados por juicio de expertos, los mismos que comprende a especialistas del tema, docentes y/o profesionales metodológicos de la universidad.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Tabulación de la información

Luego de aplicar los instrumentos se procedió transcribir la información en una matriz de datos, donde se codificaron los valores numéricamente, reportando por cada pregunta las percepciones obtenidas de los colaboradores, logrando agrupar la información por cada una de las dimensiones y variables en estudio, calificando así los puntajes cuantificados conforme los niveles establecidos.

Se hará uso del programa estadístico SPSS en su versión 27.0, la misma que tras el ingreso de la data informativa, arrojará tablas y gráficos, los mismos que son analizados, descritos y discutidos a fin de lograr resultados.

Análisis Descriptivo

A través de este análisis, se pudo observar el comportamiento de ambas variables y se ejecutó la interpretación y síntesis de la información. Posteriormente, se presentaron los resultados mediante tablas de frecuencia y gráficos elaborados para cada dimensión y categoría en el software Microsoft Office Excel. Asimismo, se detalló la confiabilidad del instrumento; así como la descripción de las variables mediante tablas con sus respectivas gráficas e interpretaciones, haciendo uso del software IBM SPSS Statistics 27.

Con el fin de ofrecer información más detallada y poder generalizar las conclusiones se decidió realizar también un análisis inferencial utilizando la prueba de hipótesis no paramétrica del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman para observar la aceptación o rechazo de las hipótesis nulas (General y Específicas) a un nivel de significancia del 5% (0.05) y un nivel de confianza del 95%. Los resultados obtenidos de los mismos fueron procesados de igual manera en el programa estadístico SPSS Statistics 27.

2.6. Criterios éticos

Para Ortiz (2016) el criterio ético de una investigación comprende específicamente los estándares empleados que permiten discernir si lo aplicado es moralmente correcto o no, haciendo uso de criterios éticos que se centran en el respeto por los derechos y la justicia.

El manejo de los datos obtenidos para el desarrollo del estudio, tanto como los resultados serán trabajados de manera muy cuidadosa y en privacidad, no podrán ser utilizados para otros estudios que no sean el específico propuesto, y tampoco se solicitará datos personales que identifiquen personalmente participantes de la investigación.

Se han tenido en cuenta los siguientes criterios éticos. Es importante que, para el manejo de los criterios éticos, según Concytec (2017) el consentimiento informado se considere un elemento esencial necesario para realizar un estudio en el que sean sociales. Allí, lo mismo deben realizar las unidades de estudio.

En el manejo de la información teórica, se tiene en cuenta la autoría de las teorías, citando y parafraseando como corresponde a los autores tomados en cuenta según las variables elegidas.

Por ser un estudio de tipo y descriptivo, no se atentó contra ningún artículo de los Derechos Humanos. La información que se obtuvo no atentó contra la privacidad e integridad de los participantes del estudio y durante la investigación se mantuvo el carácter confidencial de la información obtenida a través de la recolección de respuestas anónimas provenientes de las encuestas enviadas a través de las redes sociales.

2.7. Criterios de rigor científico

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) el rigor científico de los estudios, específicamente los de carácter interpretativo deben estimar y descubrir los influjos y sesgos supuestos en todo el proceso de la investigación con la finalidad de expresar las preocupaciones en los límites de acción, cuidando

el principio fundamental de la coherencia interna Debe entenderse que la coherencia interna implica la manera como se expresa la estructura de la investigación en relación con cada uno de los aspectos que la componen, para encajar de manera eficiente y con criterios de calidad un discurso encadenado adecuadamente con el propósito de comprender el proceso en toda su complejidad y extensión.

El investigador para lograrlo, requiere de ver en retrospectiva los resultados y hallazgos encontrados para comprender el status científico de rigor, con que se ha desarrollado la investigación. Sánchez et. al (2018) afirma que se debe tener en cuenta principios como: credibilidad, aplicabilidad, dependencia, confirmabilidad,

III: RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación aplicada al personal administrativo de la municipalidad distrital de Reque (60) trabajadores encuestados.

Tabla 1

Distribución del personal administrativo según características profesional

Simplificación Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	83%
No	10	17%
total	60	100%

El 17 % de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Reque respondieron que la simplificación administrativa si mejoraría y 83% creen que si mejoraría con la celeridad de los trámites administrativos. Porque el personal administrativo que dieron negativo su respuesta considera seguir el trabajo mecanizado como sigue, optando por la burocracia y se limitan el aprendizaje en temas de simplificación administrativa.

Tabla 2

Se encuentra usted capacitado en temas de Simplificación Administrativa anterior a los 3 meses

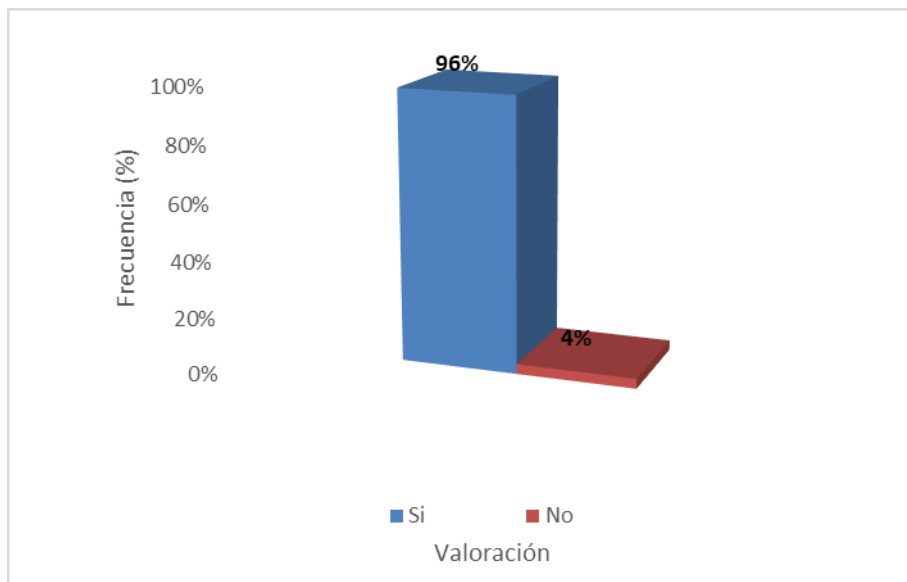
Capacitación en Simplificación Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	42%
No	35	58%
Total	60	100%

El 42% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Reque se encuentran capacitados en los temas específicos en los últimos 3 meses y el 58% respondió que no se ha capacitado en los temas requeridos en los últimos 3 meses

Gráfico 01 - Resultados de asistencia a capacitaciones

Figura 01

Si la entidad programa una capacitación en Simplificación Administrativa, usted asistiría



El 4% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque no asistiría a una capacitación y el 96% respondió que si asistirá a dicha capacitación. Porque el personal que no asistirá considera que no tiene tiempo y que no comprenden los temas tecnológicos respecto a las clases virtuales. En cambio, el personal que dijeron si, ellos comprenden mejor la virtualización de las clases y pese a que el tiempo es escaso. Harían el esfuerzo por capacitarse

Tabla 03 – Resultados de una herramienta eficaz

Tabla 03

Considera usted una Herramienta eficaz la simplificación Administrativa contra los cuellos de botella que existe en la municipalidad

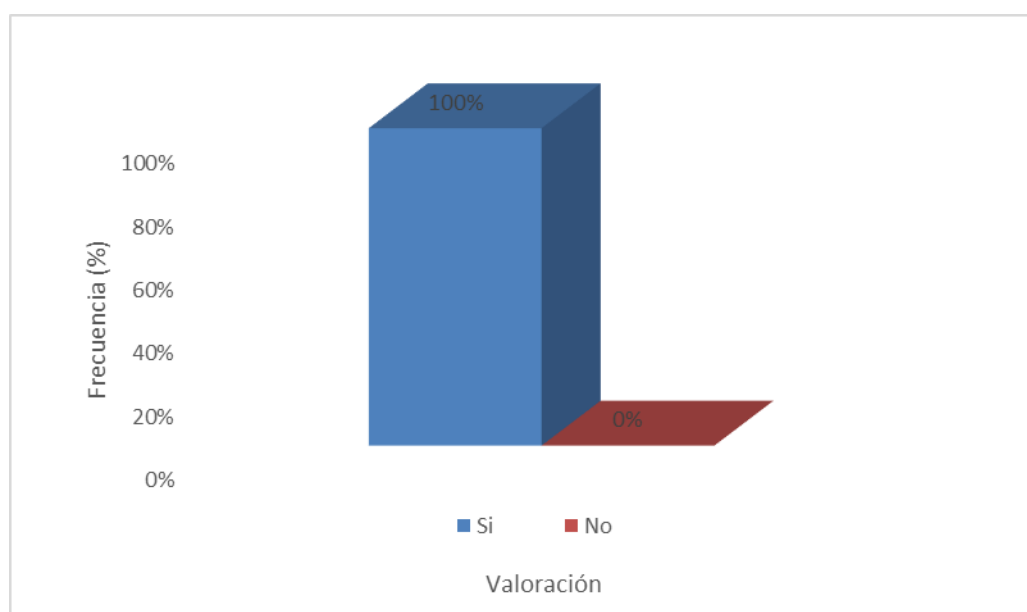
Simplificación Administrativa ayudara a mejorar el cuello de botella	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	80%
No	12	20%
Total	60	100%

El 20% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque considera que la simplificación Administrativa no es una herramienta eficaz y el 80% considera que sí.

Gráfica 01 –Conocimientos adquiridos en capacitaciones

Figura 02

Aplicaría usted los conocimientos adquiridos después de la Capacitación en Simplificación Administrativa en los procesos que le son delegados

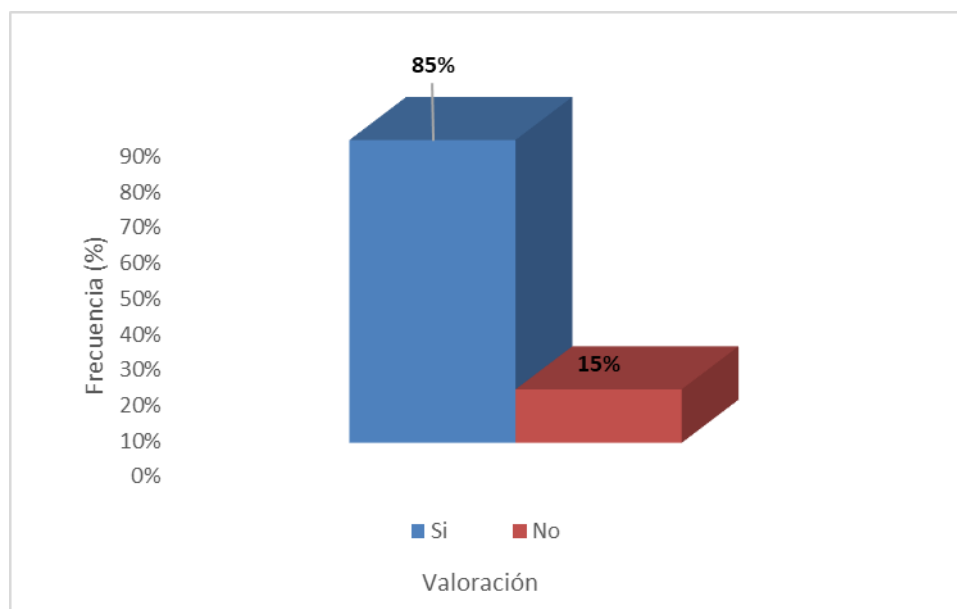


El 100% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque considera que aplicarían sus conocimientos adquiridos en la capacitación.

Gráfica 02 – Resultados de requisitos ante un procedimiento

Figura 03

Cree usted que los requisitos de los procedimientos Administrativos deben ser revisados



El 85 % del personal Administrativo encuestado, recomienda que si debería revisar los procedimientos administrativos, ya que anteriormente hubo modificación TUPA 2016 mediante ordenanza N°022-2016-MDR/CM, y que en el TUPA 2020, deben aun simplificar más los tramites y generar más tramites gratuitos.

El 15% del personal encuestado no está de acuerdo con la revisión de los Procedimientos Administrativos ya que eso implicaría adaptarse a los cambios que se pueden generar

Tabla 04 – Porcentajes de Calidad en Procesos Administrativos

Tabla 04

Se ha tomado alguna iniciativa para mejorar la calidad de los Procesos Administrativos.

Iniciativa para mejorar la calidad de los Procesos Administrativos	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	57%
No	26	43%
Total	60	100%

El 43% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque dicen que no existe iniciativas para mejorar la calidad de los procesos Administrativos y el 57% cree que sí.

Tabla 05 – Resultados de Cursos de atención al ciudadano

Tabla 05

En los últimos 2 años ha cursado algún estudio de satisfacción y atención al ciudadano

En los 2 últimos años ha cursado algún curso de atención al ciudadano	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	55%
No	27	45%
Total	60	100%

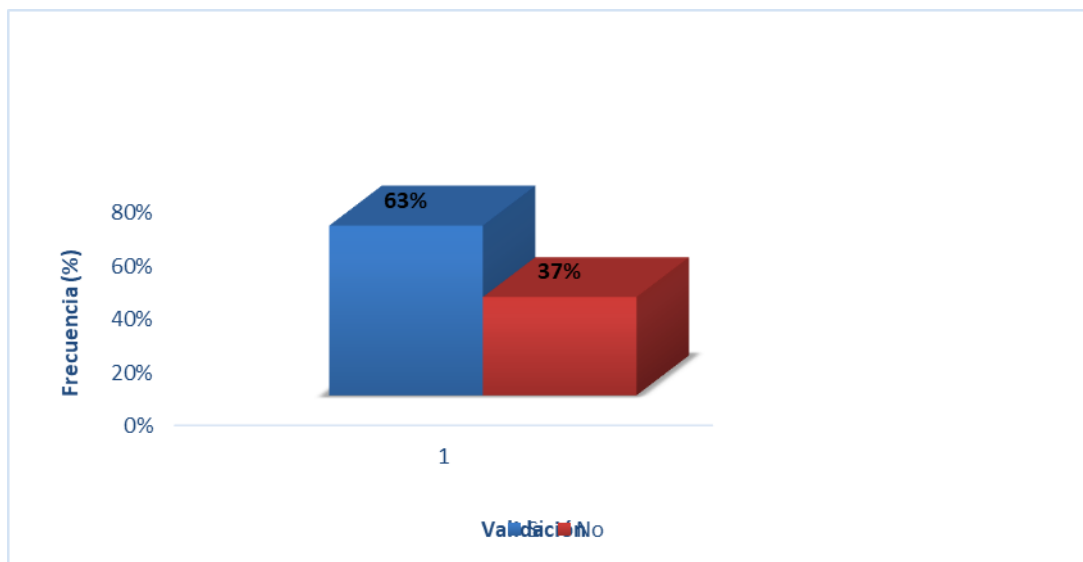
El 45% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque no ha cursado algún curso de atención al cliente y el 55% sí ha cursado algún curso.

Tabla 06 – Plazos de Solicitud presentado por ciudadanos

Tabla 06

Cree usted que las áreas usuarias responden en el plazo debido, la solicitud del ciudadano

Las áreas usuarias responden en el plazo debido, la solicitud del ciudadano	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	63%
No	22	37%
Total	60	100%



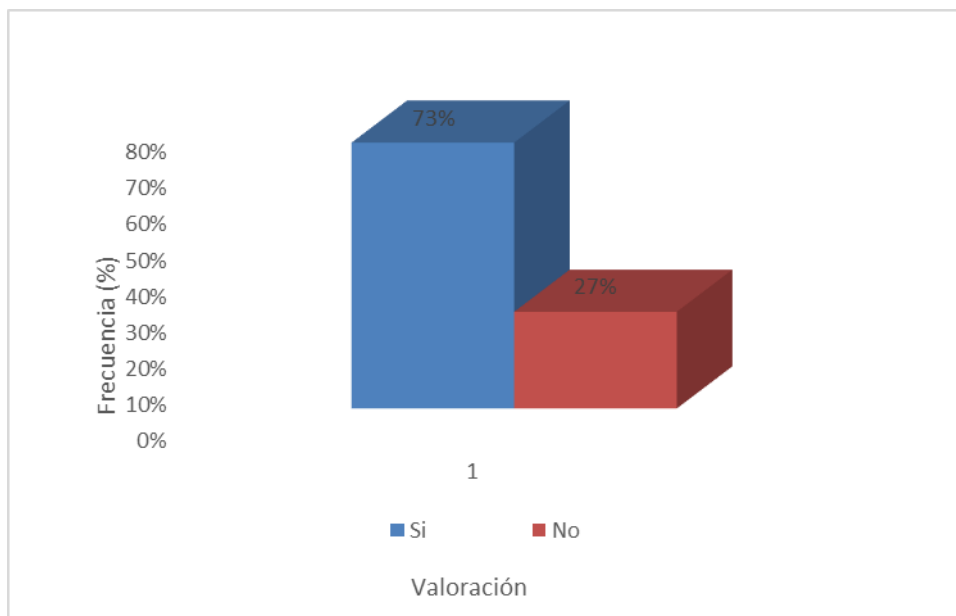
El 37% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque consideran que no se cumplen los plazos establecidos para contestar la solicitud de los ciudadanos y el 63% considera que sí.

Tabla 07 – Porcentajes de cursos para el desarrollo al personal

Tabla 07

La municipalidad cuenta con recursos tecnológicos para el desarrollo eficiente por el personal administrativo

Cuenta con recursos tecnológicos para el desarrollo eficiente	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	73%
No	16	27%
Total	60	100%



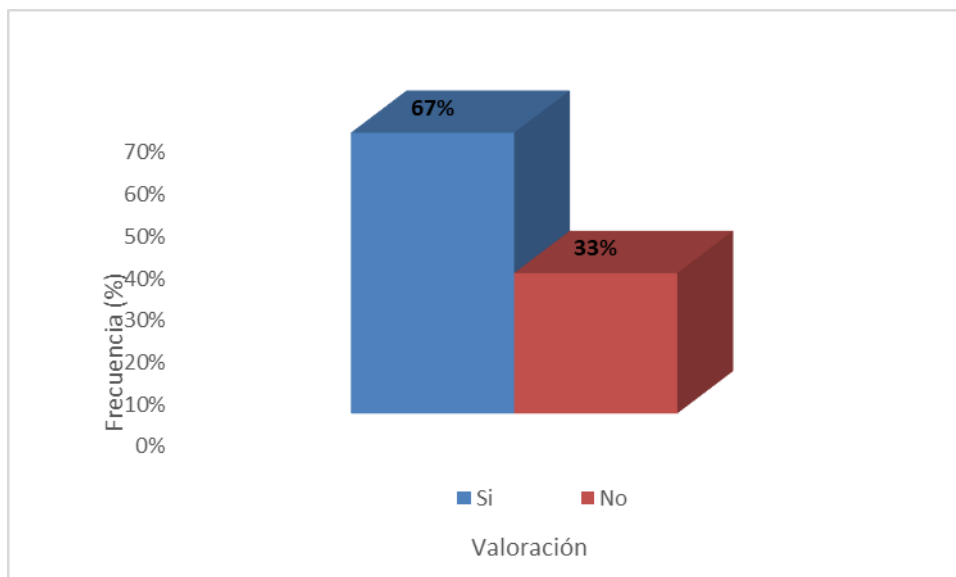
El 27% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque consideran que no cuenta con tecnología para brindar un servicio eficiente. y el 73% considera que sí.

Tabla 08 – Resultados para mejorar la atención presencial

Tabla 08

Ayudaría en eliminar la atención presencial, la implementación de mesa de partes virtual

La mesa de partes virtual para mejorar la atención del ciudadano	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	67%
No	20	33%
Total	60	100%



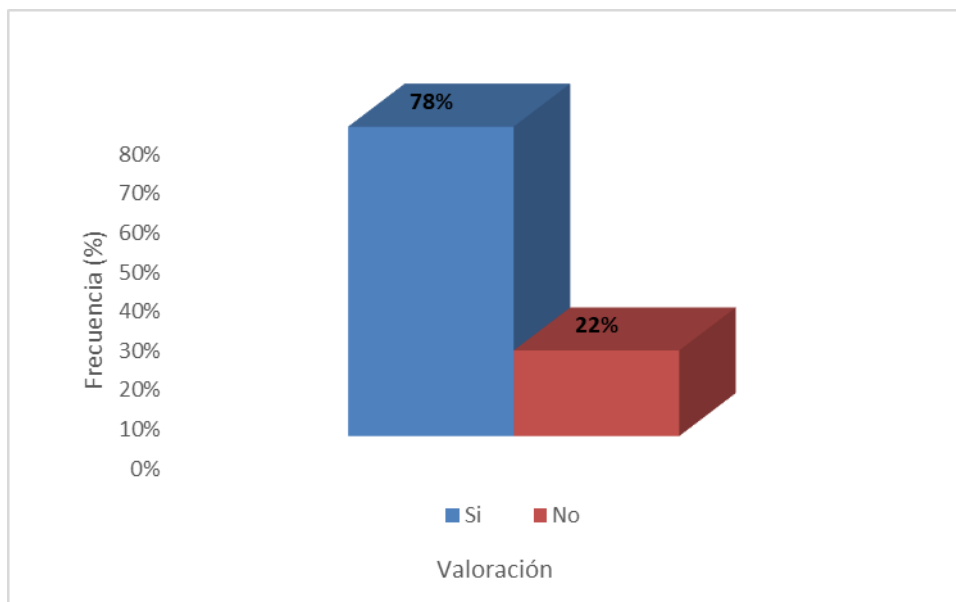
El 33% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque consideran que la implementación de una mesa de partes virtual no eliminara la atención presencial y el 67% considera que sí.

Tabla 09 – Resultados al Cumplimiento a plazos previstos del TUPA

Tabla 09

Cumple la entidad en dar respuesta a la solicitud del ciudadano en los plazos previstos del TUPA

Cumple en dar respuesta a la solicitud del ciudadano en los plazos previstos	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	78%
No	13	22%
Total	60	100%



El 22% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque obtienen solicitudes a favor en los plazos previstos, mientras que el 78% tendrán que haber una mejora en la atención.

3.2 Discusión de resultados

Objetivo general.

Proponer la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA en la municipalidad de Distrital Reque 2021

Los resultados del trabajo se pueden apreciar que se analizara e identificara los procedimientos administrativos del TUPA que dilatan el trámite con respecto a los requisitos que presenta cada trámite y su temporalidad (plazo de trámite). Diseñar la simplificación administrativa del TUPA de la municipalidad Distrital de Reque. Conuerdo con lo mencionado por De la Cruz (2017), afirma que existe relación significativa entre los procesos administrativos y las variables control, implementación de estándares procesos administrativos e implementación de software para los mismos en las obras públicas. Así mismo guarda semejanza Cubas y Heredia (2021) en su estudio al que denominaron “Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramita fácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”, estudio que planteó como

principal objetivo proponer nuevas alternativas de solución basadas en la simplificación administrativa que permitan mejorar la atención al ciudadano. Por lo tanto, los resultados reconocen que sobre el nivel de atención los ciudadanos no tienen una buena experiencia. que las deficiencias sobre simplificación administrativa se evidencian al no utilizar una tecnología adecuada, no existe capacitación entre el personal lo que genera la presencia de inconvenientes en la atención.

Discusión 2

Analizar los procedimientos administrativos del TUPA que dilatan el trámite, dentro de la municipalidad distrital de Reque

Según los datos obtenidos el 27% de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Reque consideran que no cuenta con tecnología para brindar un servicio eficiente y a la vez el 73% considera que esto influiría en la satisfacción de los trabajadores mejorando su ambiente de trabajo y el servicio que brindarían y Concuerdo con lo mencionado por De La Cruz (2018) Los resultados del estudio indican que 48.17% señalan que no existe procesos adecuados dentro de la organización, mientras que sobre la eficacia y eficiencia en la organización se percibe que 53.6% no la reconocen como cualidad frecuente. Así mismo guarda semejanza Campos y Núñez (2017) realizó un estudio denominado: “Los procesos administrativos de la institución es públicas y su influencia para la formalización de los pequeños empresarios del Mercado 28 de Julio de Jaen, 2017”. Por lo tanto, los resultados reconocen que existe influencia de los procesos administrativos en instituciones públicas sobre la formalización de los comerciales aplicando actividades de compromiso, campañas, motivación e incentivando la eficiencia de los procesos administrativos para lograr la formalización de la muestra.

3.3 Aporte practico (propuesta, si el caso lo amerita)

- Mediante el Decreto Supremo N.º 004-2018-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 Ley de procedimiento Administrativo General.
- El Decreto Supremo N.º 064-2010-PCM indica que se ha tenido en cuenta los criterios de FLEXIBILIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN dentro de un contexto de uso racional de los recursos públicos y se mejora en la calidad de atención al administrado, a fin que se constituya en una herramienta de gestión estratégica para impulsar la legitimidad de una municipalidad.

DENOMINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REQUISITOS	FORMULARIO	PROCEDIMIENTO
1. Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad que se encuentra en su posesión o bajo su control	Solicitud presentada vía formulario o documento que contenga la misma información	F. 110	Plazo de atención es de 10 días hábiles.
2. Acogimiento a silencio administrativo positivo	Formato de Declaración de Silencio Administrativo Positivo -	F.120	Tramite Documentario
3. Expedición de copias de documentos existentes en archivo municipal	Solicitud de formato debidamente llenado y suscrita con carácter de declaración jurada	F.100	Hasta cinco (5) días
4. Otros Tramites	Presentación de formulario según solicitud	Otros	Hasta que dependa la solicitud

- Mediante Resolución de Alcaldía N.º. 202-2020-MDR/A, indica que el Acuerdo de Consejo Municipal N.º. 052 de fecha 29 de diciembre que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de la Municipalidad Distrital de Reque para el Año Fiscal 2021 tal como lo establece el numeral 16 del artículo 9º de la Ley N.º. 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- La cual se promulga el presupuesto institucional para gastos correspondientes al año fiscal 2020 del pliego.

DISTRIBUCIÓN DEL GASTO DEL PIA 2021	En Soles
GASTOS CORRIENTES	S/ 3,107,923.00
1 Personal y Obligaciones Sociales	S/ 1,827,626.00
2 Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	S/ 145,818.00
3 Bienes y Servicios	S/ 1,134,479.00
GASTOS DE CAPITAL	S/ 207,766.00
6 Inquisición de Activos No Financieros	S/ 207,766.00
TOTAL	S/ 3,315,689.00

- Los recursos que financian el Presupuesto Institucional de la Municipalidad Distrital de reque, promulgado en el artículo precedente se estiman por fuentes de Financiamiento de acuerdo a lo siguiente:

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA 2021		
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	EN SOLES	PORCENTAJE
01 RECURSOS ORDINARIOS	S/ 90,627.00	2.72%
02 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	S/ 814,856.00	24.58%
05 RECURSOS DETERMINADOS	S/ 2,410,566.00	72.70%
FONCOMUN	S/ 1,622,566.00	48.94%
IMPUESTOS MUNICIPALES	S/ 742,500.00	22.39%
CANON, SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS	S/ 45,510.00	1.37%
TOTAL	S/ 3,315,689.00	100%

- Se emite una copia de la presente Resolución de remite a los organismos señalados en el artículo 31º, numeral 31.4 del Decreto Legislativo N° 1440 Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.

IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Proponer la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA en la municipalidad de Distrital Reque 2021.

1. Se concluye que al aplicar con eficacia la simplificación administrativa, en los procedimientos administrativos según en TUPA de la municipalidad distrital de Reque al 2021, va a significar un avance en la mejora de procesos y atención que realiza los ciudadanos.
2. Se concluye necesariamente implementar la sistematización de todos los trámites en la institución y realizar convenios interinstitucionales.
3. Es necesaria programar el desarrollo de fortalezas del trabajador (capacitaciones).
4. Es necesario realizar revisiones y/o modificaciones al TUPA de la municipalidad. A fin de hacerlo más sencillos, entendible, practico en pro de los ciudadanos.
5. Para la propuesta de estrategias del proceso administrativo para mejorar la gestión municipal en el área de personal de la municipalidad de Reque, se encontraron los siguientes resultados el 48% está de acuerdo con la participación en la toma de decisiones en el área que labora, sin embargo, 26% es indiferente y 17% está en desacuerdo, lo que quiere decir que un gran porcentaje de trabajadores no participa o no es considerado en toma de decisiones.

4.2 Recomendaciones

1. Aplicar de manera constante encuestas de satisfacción al ciudadano.
2. Brindar capacitaciones a los servidores públicos en materia de atención al cliente, simplificación administrativa, ética en la función y gestión por resultados.
3. Incentivar a los trabajadores a participar y/o brindar recomendaciones de mejora en el proceso administrativo.
4. Realizar convenciones interinstitucionales con el fin de intención y/o consulta de información.
5. Proponer a las áreas usuarias la digitalización en los trámites administrativos.
6. Instar al área de informática, la mesa de parte virtual y tramites en línea.

REFERENCIAS

- Adam, A. K. (2018). La importancia de la administración pública para lograr una buena gobernanza para un desarrollo nacional positivo mediante el uso de SmartPLS 3. *Int J Public Policy Admin Res*, 5 (2), 68-97.
- Barrera, M. (2018) *Análisis del proceso administrativo de la Empresa Construservicios, ubicada en el Municipio de Jutiapa*. Universidad Rafael Landívar. México. En: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Barrera-Marlen.pdf>
- Bendezu, P. (2018) *El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María, 2018*. Universidad César Vallejo. En: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43736/Bendezu_VPE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burgos, O. y Cervera, A. (2017) *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán, En: <https://docplayer.es/83184636-Facultad-de-ciencias-empresariales-elaboracion-del-proceso-administrativo-en-la-empresa-comercial-a-c-de-la-ciudad-de-chiclayo.html>
- Campos, Y. y Núñez, L. (2017) *Los procesos administrativos de la institución es públicas y su influencia para la formalización de los pequeños empresarios del Mercado 28 de Julio de Jaen, 2017*. Universidad Señor de Sipán. En: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4320/Campos%20Medina%20-%20N%c3%benez%20Aguilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantos, T. (2020) *Evaluación de los niveles de eficiencia y eficacia en el proceso administrativo – académico de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del Siglo XXI*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. En: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2239/1/CANTOS%20ALVARADO%20TANIA%20MARIA.pdf>
- Cárdenas R. (2019) *Definición de un modelo de gestión de desempeño para la compañía Seguros del Pichincha, Quito, 2019*. En:

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3478/2/PROYECTO%20FINAL%20DEFINICION%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20DESEMPE%C3%91O%20SDP.pdf>

Choi, N. (2021). Análisis de la capacidad y el desempeño del gobierno local: implicaciones para el desarrollo sostenible. *Sostenibilidad*, 13 (7), 3862. Development. <https://doi.org/10.3390/su13073862>

CLAD (2021). *Inteligencia artificial y ética en la gestión pública*. Colección Experiencias Escuela CLAD. Caracas 1010-A Venezuela. Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/03/Libro-7-Inteligencia-artificial-y-%C3%A9tica-en-la-gesti%C3%B3n-p%C3%ABblica.pdf>

Coronel, C. (2019) *Procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la financiera Confianza, Agencia El Agustino, 2018*. Universidad Autónoma del Perú. En: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/792/1/Coronel%20Coronel%2C%20Christian%20Fernando.pdf>

Cubas, L. y Heredia, F. (2021) *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramitafácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Universidad César Vallejo Chiclayo. En: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:y4b94EBRcJAJ:r evistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/download/1550/2246/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Cucat, Y.; Heredia, F.; Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153-162.

De La Cruz, J. (2017) *Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016*. Universidad César Vallejo. En: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12950/De%20La%20Cruz_VJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De La Cruz, M. (2018) *Propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, Provincia de Trujillo, Región La Libertad, Periodo 2016*. Universidad Señor de Sipán. En:

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5554/De%20La%20Cruz%20Asmat%20Margarita%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrada, S. (2019). *Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas 2013 – 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad, Cusco]. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, D. (2019). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%C3%A1ndez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Izquierdo, L. (2018) *Diagnóstico en el proceso administrativo de la empresa PCCI S.A.A. y Diseño del Manual de Funciones*. Universidad Santo Tomás. Colombia. En: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14800/2018luisaizquierdo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kuhlmann, S., & Heuberger, M. (2021). Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective. *Public Money & Management*, 1-9.
- Lazo, K. y Macas, M. (2018) *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modernmueble S.A. Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Ecuador. En: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28047/1/Propuestas-de-Mejoras-en-Gestion-Administrativa-en-la-empresa-Modernmueble-S.A.-Ciudad-de-Guayaqui.pdf>
- Meza, A. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del Sector Servicio, rubro hospedaje – Juanjuí. San Martín, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. En: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17032/GESTION_CALIDAD_MEZA_UTIA_AIDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Moreira K., y Pérez, K. (2018) *Propuesta de mejora de los procesos administrativos aplicados a Litografic Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Ecuador. En: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27326/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20APLICADO%20A%20LITOGRAFIC%20CIUDAD%20%20DE%20GUAYAQU.pdf>
- OCDE (2019). *Perspectivas regionales 2019: Aprovechamiento de megatendencias para ciudades y áreas rurales*, *Publicaciones de la OCDE*, París, <https://doi.org/10.1787/9789264312838-en>
- OCDE (2021). *A territorial approach to the Sustainable Development Goals*. [Sitio Web Oficial]. [Acceso el 03.08.2021]. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/ba1e177d-en/index.html?itemId=/content/component/ba1e177d-en>
- Pacaya, B. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del Sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. En: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11636/GESTION_PROCESOS_PACAYA_ARMAS_BERNITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, T. (2017) *Análisis del proceso administrativo de la Microempresa Quimilimpieza en la Ciudad de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. En: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%20C3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%20C3%9AS.pdf>
- Villarreal, C. (2020) *Procesos administrativos y su relación con la calidad del servicio en la cadena de Restaurantes El Paisa Internacional en la Provincia de Trujillo, 2019*. Universidad Señor de Sipán. En: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7538/Villarreal%20Cortavitarte%20Carlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Cisternas, B. y Muñoz, G. (2017) *Teoría de la Administración: Dossier de la Asignatura*. Escuela Universitaria de Administración y Negocios Arica – Chile. En: http://sb.uta.cl/libros/TEORIA_ADMINISTRATIVA2017.pdf
- Martínez, G. (2017) *Aplicación de los principios de la planificación estratégica al turismo. Análisis de un proceso de escala regional*. Cuadernos Geográficos, vol. 56, núm. 1, pp. 265-289 Universidad de Granada Granada, España
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. México D.F. Editorial Mc Graw Hill.
- Valderrama, S. (2014) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Monje, C. (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Guía didáctica. En: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3. Ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Nordeña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *CHIA Colombia*, 12(3), 263-27.
- Cáceres, M., García, R. (2010) *Fuentes de rigor en la investigación cualitativa* (documento on-line).
- Guba, E. (1981). *Criterios de credibilidad en la investigación naturalista*. En GIMENO SACRISTÁN, J.y PÉREZ GÓMEZ, A. *La Enseñanza: su teoría y su práctica*. Madrid: Akal, 148-165.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Simplificación Administrativa para la Eficacia de los Procesos Administrativos del TUPA en la Municipalidad de Reque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general ¿Cómo la simplificación administrativa contribuye a la eficacia de los procesos administrativos del TUPA en la Municipalidad de Reque 2021?</p> <p>Problemas Específicas ¿Cómo realizar un análisis de los Procedimientos Administrativos del TUPA que dilatan el trámite, dentro de la Municipalidad Distrital de Reque?</p> <p>¿Son correctos los procedimientos del TUPA respecto a los requisitos que presenta cada trámite y su temporalidad (plazo de trámite)?</p> <p>¿Se puede diseñar la simplificación Administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA de la Municipalidad Distrital de Reque?</p>	<p>Con la Simplificación Administrativa se contribuye a la eficacia de los procesos administrativos del TUPA en la municipalidad distrital de Reque 2021.</p>	<p>Objetivo General Proponer la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA en la municipalidad de Distrital Reque 2021.</p>	<p>V.I.: Simplificación Administrativa</p>	<p>1. Gestión Municipal 1.1. Componentes de la gestión municipal 1.2. Niveles de Planeación 1.3. Ventajas y limitantes de la Planeación Estratégica: 1.4. Principios básicos de la planificación estratégica 1.5. Planeamiento Estratégico – Situacional Como Acción Estratégica 1.6. Planeamiento y Acción Comunicativa</p>	<p>Tiempo de atención</p>	<p>Diseño: No Experimental – Descriptiva</p> <p>Población: 83 trabajadores.</p> <p>Muestra: 83 Trabajadores.</p> <p>Técnicas: Encuestas</p>
<p>Identificar los procedimientos del TUPA respecto a los requisitos que presenta cada trámite y su temporalidad (plazo de trámite)</p> <p>Diseñar la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del TUPA de la municipalidad Distrital de Reque</p> <p>Plantear que los procedimientos administrativos deben estar calificado en el TUPA como automático o evaluación previa sujeta al silencio administrativo positivo-SAP.</p>		<p>V.D.: Proceso Administrativo</p>			<p>2. Proceso Administrativo 2.1. Planificación 2.2. Organización 2.3. Dirección 2.4. Control</p>	
					<p>Desempeño Contextual</p>	
					<p>Desempeño Organizacional</p>	

Encuesta N° 01

1. ¿Cree usted que la Simplificación Administrativa mejoraría la celeridad en los trámites?

SI

NO

2. ¿Se encuentra usted capacitado en temas de Simplificación a Administrativa anterior a los 3 meses?

SI

NO

3. ¿Si la entidad programa una capacitación en Simplificación Administrativa, usted asistiría?

SI

NO

4. ¿Considera usted una Herramienta eficaz la simplificación Administrativa contra los cuellos de botella que existe en la municipalidad?

SI

NO

5. ¿Aplicaría usted los conocimientos adquiridos después de la Capacitación en Simplificación Administrativa en los procesos que le son delegados?

SI

NO

6. ¿Cree usted que los requisitos de los procedimientos Administrativos deben ser revisados?

SI

NO

7. ¿Se ha tomado alguna iniciativa para mejorar la calidad de los Procesos Administrativos?

SI NO

8. ¿En los últimos 2 años ha cursado algún estudio de satisfacción y atención al ciudadano?

SI NO

9. ¿Cree usted que las áreas usuarias responden en el plazo debido, la solicitud del ciudadano?

SI NO

10. ¿La municipalidad cuenta con recursos tecnológicos para el desarrollo con eficiencia por el personal administrativo?

SI NO

11. ¿Ayudaría en eliminar la atención presencial, la implementación de mesa de partes virtual?

SI NO

12. ¿Cumple la entidad en dar respuesta a la solicitud del ciudadano en los plazos previstos del TUPA?

SI NO

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Marisol Chara Arbiro
 Centro laboral: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
 Título profesional: Lic. en Administración
 Grado: Bachiller en Administración Mención: en Administración
 Institución donde lo obtuvo: Universidad César Vallejo
 Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					✓
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)			X		
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100= 96

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

nivel alcanzado 96%. Instrumento apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Marisol Chara Arbore identificado con DNI. N° 10122910

certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas

1. Jhason Hermoza Rodriguez

2. twelver Yucé Madueño Mamani

, en la investigación denominada: "Simplificación administrativa para la eficacia de los procesos administrativos del TUPA en la Municipalidad Distrital de Requena"



Firma del experto

Anexos

N° 1: Instrumento de investigación

N° 2: Categorías investigativas

- Título de la investigación
- Formulación del problema
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Hipótesis (opcional en las investigaciones básicas)
- Operacionalización de variables

N° 3: Evidencia de la prueba piloto (al menos un modelo)

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: William Hector Zúñiga Cuentas
 Centro laboral: MIDAGRI
 Título profesional: Lic en Administración
 Grado: Bachiller en ADM. Mención: Administración
 Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Otros estudios: Maestría en Gestión Pública

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)				X	X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					✓
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = ⁹⁶.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Nivel alcanzado 96%. instrumento apto para su aplicación

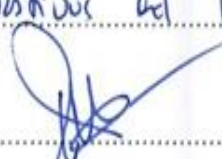
6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, William Roman Cruz identificado con DNI. N° 1060081

certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas

1. JASON Idanmos Rodriguez.
2. Tweber Yove Nsolván Maman.

, en la investigación denominada: "Simplificación Administrativa para la Eficiencia de los procesos administrativos del TUM a la Municipalidad Distrital de Roque."


Firma del experto

Anexos

Nº 1: Instrumento de investigación

Nº 2: Categorías investigativas

- Título de la investigación
- Formulación del problema
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Hipótesis (opcional en las investigaciones básicas)
- Operacionalización de variables

Nº 3: Evidencia de la prueba piloto (al menos un modelo)

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: MARIA DEL SOCORRO VILLAR DE LA CRUZ
 Centro laboral: MINISTERIO DE DESARROLLO AGRARIO Y RIEGO
 Título profesional: Lic. EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN (HOY, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN)
 Grado: BACHILLER Mención: PERIODISMO
 Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD DE PIURA
 Otros estudios: 2da ESPECIALIDAD EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 96 %

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

Nivel Alcanzado 96% - Instrumento Apto para su aplicación.

.....
.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, MARIA DEL SOCORRO VILLAR DE LA CRUZ identificado con DNI. N° 10277672 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas

1. JHACSON HERMOZA RODRIGUEZ

2. TWEIWER YUNE MADUEÑO MAMANI

, en la investigación denominada: "SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL TUTA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REGUE"



Firma del experto

Anexos

N° 1: Instrumento de investigación

N° 2: Categorías investigativas

- Título de la investigación
- Formulación del problema
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Hipótesis (opcional en las investigaciones básicas)
- Operacionalización de variables

N° 3: Evidencia de la prueba piloto (al menos un modelo)

Carta de autorización para la investigación

CARTA N°006-2021-MDR-OGA_0001



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE
CALLE ELIAS AGUIRRE N° 129 – REQUE – CHICLAYO – LAMBAYEQUE

074-451262



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

Reque, 30 de setiembre del 2021.

CARTA N° 006- 2021-MDR/OGA

SRES:
JHACSON HERMOZA RODRIGUEZ
TWELVER YUVE MADUENO MAMANI

Ciudad.-

Asunto : RESPUESTA SOBRE AUTORIZACION PARA REALIZAR
TESIS RELACIONADO AL TUPA

Referencia : SOLICITUD – Expediente 00039246

Saludándolos cordialmente, me dirijo a Ustedes y en atención al documento de la referencia, con respecto a la autorización para realizar tesis relacionado al TUPA.

Reconocemos su iniciativa por contribuir en la mejora de nuestra institución. Por lo tanto damos por **ACEPTADA** su solicitud, para el cual usted realizará las coordinaciones necesarias con el Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. Asimismo, acepte nuestros más sinceros deseos de éxito.

Sin otro particular, me despido de Usted reiterando mi cordial saludo.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE
Lic. Adm. Lilliana Pizarra Casas
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

Adjunto
(Folios 02)

Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0864-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 07 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0048-2021/EAP-USS, de fecha 05 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración Pública y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 07 - 2021, de la EAP de Administración, a cargo de la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de actualización, Grupo 07 - 2021, a cargo de la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas, de la Escuela Profesional de Administración Pública, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (a)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	HERMOZA RODRIGUEZ JHACSON MADUEÑO MAMANI TWELVER YUVE	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL TUPA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	PACHECO HOLZ PERCY	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA FUNDACIÓN BIENESTAR NAVAL, LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

T1



FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 03 de diciembre de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Twelver Yuve Madueño Mamani con DNI 40657537 y Jhacson Hermoza Rodríguez con DNI 41119526.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Simplificación Administrativa para la Eficacia de los Procesos Administrativos del Tupa en la Municipalidad Distrital de Reque.

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Profesional de Licenciado Administración Pública, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MADUEÑO MAMANI, TWELVER YUVE	40657537	
HERMOZA RODRIGUEZ, JHACSON	41119526	

