

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**INCIDENCIA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ACOMAYO – CUSCO, PERIODO 2021**

PRESENTADO POR:

Br. LALLESKA OCSA SARCCO

Br. MELANI QUISPE SAIRE

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dr. RAÚL ABARCA ASTETE

CUSCO – PERÚ
2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Dr. Raul Abarca Astete
 quien aplica el software de detección de similitud al
 trabajo de investigación/tesistitulada: Incidencia de la dirección
estrategica en la simplificación administrativa de la
Municipalidad provincial de Acomayo - Cusco, periodo
2021

Presentado por: Lalleska Oca Sarcco DNI N° 72807682;
 presentado por: Melani Quispe Saire DNI N°: 47952023
 Para optar el título Profesional/Grado Académico de Licenciada en
Administración

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2da veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 08 de marzo de 2026.....

Firma

Post firma Raúl Abarca Astete

Nro. de DNI 23802978

ORCID del Asesor 0000-0002-8739-7578

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:565207373

LALLESKA - MELANI OCSA SARCCO - QUISPE SAIRE

INCIDENCIA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:565207373

Fecha de entrega

8 mar 2026, 7:54 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

8 mar 2026, 8:05 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

INCIDENCIA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA M....docx

Tamaño del archivo

2.4 MB

191 páginas

38.347 palabras

221.848 caracteres

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 14 palabras)

Exclusiones


- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
193 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por haberme bendecido y protegido de todo mal y con profundo amor a mis padres Bertha y Pedro Cirilo, a mi hermano Robinson y a todas las personas, por darme la fortaleza y apoyarme de manera incondicional para alcanzar este sueño tan anhelado y poder hacerlo realidad.

Lalleska

A mi familia, a mi madre por ser una mujer que me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverle tanto que me has ofrecido desde que incluso no hubiera nacido. Esta tesis es un logro más que llevo a cabo, sin lugar a duda ha sido en una gran parte gracias a ti; no se no se en donde me encontraría de no ser por tu apoyo incondicional, tu compañía y tu amor, a mi tío que desde el cielo que sigue guiando y protegiendo como siempre lo hizo cuando juntos estuvimos.

Melani

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Municipalidad Provincial de Acomayo, al asesor Dr. Raúl Abarca Astete por su orientación profesional que volcó en nosotras para terminar este trabajo de Investigación y a la Universidad Nacional de San Antonio Abas del Cusco por darme la oportunidad de concretar este objetivo.

Lalleska

Agradezco a Dios quien guía mi camino y me da fortaleza, a mi familia por ser un apoyo constante en todo este proceso, agradezco a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del cusco por tener profesionales formadores de tan buena calidad, a la facultad por razones similares por lo que agradezco a la universidad, a los docentes, en especial a mi tutor de tesis, el doctor Raúl Abarca Astete por ser la persona con mucho profesionalismo y paciencia a sabido direccionar este trabajo de tesis, a la Municipalidad Provincial de Acomayo por darnos la facilidad.

Melani

PRESENTACIÓN

Dr. Manrique Borda Pilinco

Decano de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores Dictaminantes:

En concordancia a lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos vigentes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos el proyecto de tesis intitulado: “Incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021”. El presente proyecto de investigación es presentado, para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración.

En nuestro contexto actual la simplificación administrativa sobre todo en el sector público necesita de una especial atención de manera que se supriman los procesos, trámites tediosos y engorrosos, con el fin de mejorar la prestación a los usuarios. Por causa de la pandemia por la Covid-19 se hizo más urgente la minimización de los procesos y trámites, además de que estos se adecuen a la virtualidad lo cual es un aspecto que favorece a la simplificación administrativa; por tanto, en este punto es relevante que la dirección estratégica debe estar alineado a las innovaciones actuales, siendo el propósito final una adecuada prestación de servicios a los administrados.

Partiendo de que el direccionamiento estratégico se centra en fijar una estrategia que se halle en la línea de requerimientos que se presenta en nuestro contexto actual, con lo cual este sea funcional y cumpla con su fin de prestar el servicio o atención al público usuario, y esta

práctica debe ser continua y dinámica debiendo tener en cuenta o estar a expectativa de las modificaciones del entorno y escenario actual.

En base a lo mencionado el presente trabajo de investigación se desarrolló bajo el objetivo de analizar la incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

Las tesisas.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Metodológica	5
1.4.2. Teórica	6
1.4.3. Práctica.....	6

1.5. Delimitación del estudio.....	6
1.5.1. Delimitación temporal	6
1.5.2. Delimitación espacial.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	8
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	13
2.1.3. Antecedentes a nivel local	19
2.2. Marco legal.....	20
2.3. Bases teóricas	22
2.3.1. Dirección estratégica.....	22
2.3.2. Simplificación administrativa	39
2.4. Marco conceptual	59
CAPÍTULO III	
HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis de la investigación.....	62
3.1.1. Hipótesis general.....	62
3.1.2. Hipótesis específicas.....	62
3.2. Variables de estudio	62
3.2.1. Variables	62
3.2.2. Operacionalización de las variables.....	63

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación	66
4.2. Nivel de investigación.....	66
4.3. Diseño de investigación	66
4.4. Enfoque de la investigación	67
4.5. Método de investigación	68
4.6. Población y muestra	68
4.6.1. Población.....	68
4.6.2. Muestra	70
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
4.7.1. Técnica	71
4.7.2. Instrumentos.....	71
4.7.3. Validación de los instrumentos.....	71
4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	72
4.8.1. Técnicas de procesamiento de datos cuantitativos.....	72
4.8.2. Análisis inferencial o contraste de hipótesis de los datos cuantitativos	73
4.9. Baremos de las variables	73

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados descriptivos	78
5.1.1. Descriptivos de la dirección estratégica (personal administrativo)	78

5.1.2. Descriptivos de la simplificación administrativa (personal administrativo)	85
5.1.3. Descriptivos de la dirección estratégica (usuarios)	92
5.1.4. Descriptivos de la simplificación administrativa (usuarios)	98
5.2. Análisis inferencial	104
5.2.1. Prueba de hipótesis general (personal administrativo)	104
5.2.2. Prueba de hipótesis específicas (personal administrativo)	108
5.2.3. Prueba de hipótesis general (usuarios)	115
5.2.4. Prueba de hipótesis específicas (usuarios)	119
5.3. Discusión de resultados	126
CONCLUSIONES	133
RECOMENDACIONES	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	137
ANEXOS	143

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variables	63
Tabla 2 Población de estudio	69
Tabla 3 Género de población de estudio	70
Tabla 4 Técnicas e instrumentos	71
Tabla 5 Rangos de fiabilidad	72
Tabla 6 Baremos de la variable dirección estratégica.....	73
Tabla 7 Baremos de la dimensión fines y objetivos institucionales	74
Tabla 8 Baremos de la dimensión microentorno institucional.....	74
Tabla 9 Baremos de la dimensión macroentorno institucional	75
Tabla 10 Baremos de la variable simplificación administrativa	75
Tabla 11 Baremos de la dimensión interoperabilidad entre entidades.....	76
Tabla 12 Baremos de la dimensión reducción en la exigencia de documentos	76
Tabla 13 Baremos de la dimensión facilidad para efectuar pagos	77
Tabla 14 Descriptivos de la variable dirección estratégica por tiempo de servicios del personal administrativo	78
Tabla 15 Descriptivos de la dimensión fines y objetivos institucionales por tiempo de servicios del personal administrativo.....	80
Tabla 16 Descriptivos de la dimensión microentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo.....	81
Tabla 17 Descriptivos de la dimensión macroentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo.....	83

Tabla 18 Descriptivos de la variable simplificación administrativa por tiempo de servicios del personal administrativo.....	85
Tabla 19 Descriptivos de la dimensión interoperabilidad entre entidades por tiempo de servicios del personal administrativo.....	87
Tabla 20 Descriptivos de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por tiempo de servicios del personal administrativo.....	89
Tabla 21 Descriptivos de la dimensión facilidad para efectuar pagos por tiempo de servicios del personal administrativo.....	91
Tabla 22 Descriptivos de la variable dirección estratégica por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	92
Tabla 23 Descriptivos de la dimensión fines y objetivos institucionales por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo.....	94
Tabla 24 Descriptivos de la dimensión microentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	95
Tabla 25 Descriptivos de la dimensión macroentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	97
Tabla 26 Descriptivos de la variable simplificación administrativa por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	98
Tabla 27 Descriptivos de la dimensión interoperabilidad entre entidades por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo.....	100
Tabla 28 Descriptivos de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	101

Tabla 29 Descriptivos de la dimensión facilidad para efectuar pagos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	103
Tabla 30 Estadísticos de relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo	104
Tabla 31 Validación del modelo de regresión logística ordinal.....	107
Tabla 32 Estimaciones de los parámetros del modelo de regresión logística ordinal.....	107
Tabla 33 Estadísticos de relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo	108
Tabla 34 Estadísticos de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo	110
Tabla 35 Estadísticos de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo	113
Tabla 36 Estadísticos de relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del usuario	115
Tabla 37 Validación del modelo de regresión logística ordinal.....	118
Tabla 38 Estimaciones de los parámetros del modelo de regresión logística ordinal.....	118
Tabla 39 Estadísticos de relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario	119
Tabla 40 Estadísticos de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario	121
Tabla 41 Estadísticos de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario	124

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Etapas del proceso de simplificación administrativa	46
Figura 2 Diseño de investigación.....	67
Figura 3 Diagrama de barras agrupadas de la dirección estratégica por tiempo de servicios del personal administrativo	78
Figura 4 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión fines y objetivos institucionales por tiempo de servicios del personal administrativo	80
Figura 5 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión microentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo	82
Figura 6 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión macroentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo	83
Figura 7 Diagrama de barras agrupadas de la variable simplificación administrativa por tiempo de servicios del personal administrativo	85
Figura 8 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión interoperabilidad entre entidades por tiempo de servicios del personal administrativo	87
Figura 9 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por tiempo de servicios del personal administrativo	89
Figura 10 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión facilidad para efectuar pagos por tiempo de servicios del personal administrativo	91
Figura 11 Diagrama de barras agrupadas de la variable dirección estratégica por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	93

Figura 12 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión fines y objetivos institucionales por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	94
Figura 13 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión microentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	96
Figura 14 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión macroentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	97
Figura 15 Diagrama de barras agrupadas de la variable simplificación administrativa por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	99
Figura 16 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión interoperabilidad entre entidades por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	100
Figura 17 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo.....	102
Figura 18 Diagrama de barras agrupadas de la dimensión facilidad para efectuar pagos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo	103
Figura 19 Diagrama de barras agrupadas de la relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo	105
Figura 20 Diagrama de barras agrupadas de relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo.....	108
Figura 21 Diagrama de barras agrupadas de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo .	111
Figura 22 Diagrama de barras agrupadas de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo .	113

- Figura 23** Diagrama de barras agrupadas de la relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del usuario 116
- Figura 24** Diagrama de barras agrupadas de la relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario ... 119
- Figura 25** Diagrama de barras de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario 122
- Figura 26** Gráfico de barras agrupadas de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario 124

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021, para sugerir un modelo de simplificación administrativa eficaz y eficiente, mejorando la satisfacción de los usuarios que exigen servicios administrativos sin obstáculos ni costos innecesarios. La metodología empleada es de tipo aplicada, con un nivel explicativo correlacional causal y un diseño no experimental, transversal con un enfoque cuantitativo. Se tomó una población de 75 servidores públicos y 2798 pobladores de esta jurisdicción, de los cuales la muestra fue de 65 colaboradores y 132 pobladores. La técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento cuestionario. Los resultados mostraron una relación significativa entre la dirección estratégica y la simplificación administrativa. El Chi-cuadrado de Pearson indicó valores significativos para el personal administrativo ($\chi^2 = 65,118$, p-valor = 0,000) y los usuarios ($\chi^2 = 11,791$, p-valor = 0,019). El análisis de correlación de Kendall mostró una moderada correlación en la percepción de los usuarios (Tau-b = 0,208) y de los servidores públicos (Tau-b = 0,195). La adecuada formulación de la visión, misión y objetivos institucionales y la gestión efectiva del macroentorno son cruciales para una simplificación administrativa eficiente y centrada en las necesidades del usuario. La conclusión principal es que una dirección estratégica bien implementada mejora significativamente la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario, destacando la necesidad de revisar y mejorar la documentación y los procesos internos para alinearse mejor con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Palabras Clave: Dirección estratégica, Estilo de dirección, Procedimiento administrativo, Optimización de procesos.

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of strategic management on administrative simplification at the Provincial Municipality of Acomayo – Cusco, during 2021, in order to suggest an effective and efficient administrative simplification model that improves user satisfaction by providing administrative services without obstacles or unnecessary costs. The methodology employed is applied, with a correlational-causal explanatory level and a non-experimental, cross-sectional design with a quantitative approach. The population consisted of 75 public servants and 2,798 residents of this jurisdiction, from which the sample comprised 65 staff members and 132 residents. The data collection technique was a survey using a questionnaire. The results showed a significant relationship between strategic management and administrative simplification. Pearson's chi-square test indicated significant values for both administrative staff ($\chi^2 = 65.118$, p-value = 0.000) and users ($\chi^2 = 11.791$, p-value = 0.019). Kendall's correlation analysis showed a moderate correlation between the perceptions of users (Tau-b = 0.208) and public servants (Tau-b = 0.195). The proper formulation of the institutional vision, mission, and objectives, along with effective macro-environmental management, are crucial for efficient administrative simplification focused on user needs. The main conclusion is that well-implemented strategic management significantly improves administrative efficiency and user satisfaction, highlighting the need to review and improve documentation and internal processes to better align with citizens' expectations and needs.

Key words: *Strategic management, Management style, Administrative procedure, Process optimization.*

INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro contexto a nivel local, nacional e incluso a nivel latinoamericano la simplificación administrativa en las instituciones del sector público necesita de una atención importante, debido a que aún se mantienen muchas deficiencias, sin embargo existen ya ciertas tendencias para minimizar o dejar sin efecto los tramites que resultan ser muy demorados, tediosos y que ocasionaban muchos costos, de forma que los usuarios puedan recibir una mejor prestación y que esta se acomode a sus requerimientos.

Es por ello que la simplificación administrativa en las unidades del estado debe ser de prioridad para mejorar la prestación al público usuario, a la sociedad en general, es por ello que la simplificación es una alternativa de mejora institucional, generando una mejor calidad de prestación y satisfaciendo a los ciudadanos.

Para lograr implantar un correcto proceso de simplificación administrativa se hace necesario tomar en cuenta muchos aspectos, donde viene a tallar con mucha relevancia la dirección, y esta viene a ser esencial para una praxis apropiada, por tanto, se recae en la dirección estratégica y en todos los aspectos que engloba para de esta manera establecer de mejor manera la implantación de una serie de mejoras para optimizar los procesos inmersos y propios de la gestión gubernamental.

La pandemia y el confinamiento causado por la Covid-19, evidencio una serie de defectos mismos que imposibilitaban algunos procesos propios de la gestión pública, es por ello que, en muchos países, incluso en el Perú se adaptan a ciertas innovaciones que faciliten los procesos y propicien una mejor prestación por medio de la simplificación administrativa, quizás este cambio no viene siendo tan sofisticada, sin embargo debe buscarse que se funcional y se debe considerar

que el direccionamiento estratégico debe direccionarse y acomodarse a estos cambios con el fin de mejorar constantemente la prestación a los usuarios.

Por tanto, el presente trabajo de tesis presenta como objetivo general analizar la incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021. Además, el informe de tesis se desarrolló y estructuró en conformidad a las normas vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos vigentes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por lo cual el informe se divide en cinco capítulos, mismos que se describen y detallan a continuación:

Capítulo I. Planteamiento del problema

En este capítulo se describe la situación problemática identificada, a partir de ello se procedió con la formulación del problema de investigación, general y específicos; y en respuesta a ello se plantearon los objetivos de la investigación, tanto general como específicos; se muestra además la justificación de la investigación y la delimitación del estudio, tanto temporal como espacial.

Capítulo II. Marco teórico conceptual

En este capítulo se desarrolló el estado de arte para el presente estudio tanto a nivel internacional, nacional y local, mismos que formaron un precedente para el desarrollo del presente estudio; se muestra además las bases teóricas referidas a las variables en estudio dirección estratégica y simplificación administrativa; se desarrolló además el marco conceptual respectivo del proyecto de tesis.

Capítulo III. Hipótesis y variables

En este capítulo se muestran las hipótesis de la investigación, general y específicas; además se desarrolló y se muestran las variables del estudio y la operacionalización respectiva, detallando las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas.

Capítulo IV. Metodología

En este capítulo se detalla y se desarrolló el tipo, nivel, diseño y enfoque de la investigación; además se da a conocer la población y muestra de estudio; además se da a conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos, como también las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V. Resultados y discusión

En este capítulo se desarrolló y se presentan los resultados del estudio, mismos que derivan del trabajo de campo, se da a conocer también el análisis inferencial respectivo; finalmente en el presente capítulo se muestra la discusión de resultados.

Finalmente, se consideraron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos del estudio.

Las tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Situación problemática

En la actualidad en Latinoamérica la simplificación administrativa en las instituciones públicas aún requiere de la atención debida, porque si bien es cierto que hay una tendencia por eliminar aquellos trámites tediosos, duraderos y costosos, de manera el usuario pueda sentirse satisfecho por el servicio recibido con prontitud y de acuerdo con sus necesidades.

En este entender la simplificación administrativa en las organizaciones gubernamentales viene a ser un requisito primordial para mejorar su competitividad, con la intención de cumplir con los requisitos del usuario, por tanto, propiciar la calidad en el servicio realizado es uno de los aspectos a tener cuidado más aun en este tiempo difícil que viene atravesando la humanidad producto de la pandemia del COVID – 19.

La pandemia ha ocasionado que muchas instituciones públicas eviten la atención presencial, debido al posible contagio del COVID – 19, lo cual podría provocar la muerte de los contagiados, en este panorama las instituciones públicas han implementado políticas de distanciamiento social, por tal motivo, las instituciones públicas han implementado el teletrabajo o trabajo remoto, lo cual favorece a la simplificación administrativa, por tratarse de una forma de mejorar el servicio que vienen realizando.

Para que las instituciones públicas se adapten a las disposiciones gubernamentales provocadas por la pandemia, con la finalidad de propiciar un mejor servicio a través de la simplificación administrativa, talvez no tan elaborada pero que sea funcional, y se debe tener en cuenta que su direccionamiento estratégico se debe reajustar a esta forma de trabajo, lo cual

también deberá seguir practicándose post pandemia, para contribuir la atención al usuario se está mejorando constantemente.

Considerando que la dirección estratégica tiene como objetivo primordial, establecer una estrategia que se acomode a las necesidades del actual escenario que viene atravesando, con la finalidad de ponerla en práctica y asimismo continúe brindando el servicio o atención a los usuarios. Esta práctica deberá ser continua y dinámica debiendo tener en cuenta o estar a expectativa de las modificaciones del entorno, como es caso de la pandemia.

La dirección es importante para una práctica adecuada ya que debe considerar tres etapas: primero la evaluación táctica, segundo la elección de la estrategia y tercero la implementación de la estrategia, debiendo tener en cuenta aquellos criterios donde la alta dirección está más interesada, con la finalidad de otorgar la atención a los casos respectivos para descubrir tanto los cambios internos como los externos con la finalidad de realizar acciones oportunas; así mismo esforzarse por garantizar que el nivel de impacto de las sorpresas sea el menor posible.

En el caso del Perú, de acuerdo a lo mencionado por la presidenta del Consejo de Ministros por aquel entonces del mes de abril del 2021, se ha previsto fortalecer el proceso de “*simplificación administrativa*”, lo cual ha permitido en ese entonces la eliminación del 30% de los procesos de más de 1300 requisitos, con la finalidad de evitar regulaciones y procedimientos complejos. Mediante Ley N° 25035 de 1989, “Ley de Simplificación Administrativa y su reglamento”, define la necesidad del principio de eliminar los costos y obstáculos innecesarios para la sociedad al momento de realizar un trámite o solicitud (Diario Oficial El Peruano, 1989).

En el caso específico de esta investigación y tomando en cuenta los alcances de los anteriores párrafos, es muy importante considerar la simplificación administrativa, como aquel elemento fundamental para evitar procedimiento y regulaciones complejas, con obstáculos

innecesarios y costosos, más aún en la situación en la que estamos ahora. En el caso de la “*Municipalidad Provincial de Acomayo*” ha desarrollado diversas iniciativas orientadas al desarrollo territorial sostenible y la gestión del riesgo de desastres. Entre ellas, destaca la implementación del Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, alineado con los lineamientos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), con el objetivo de reducir la vulnerabilidad frente a amenazas naturales y antrópicas. Asimismo, se ha fortalecido el programa EDUCCA, mediante ordenanza municipal, promoviendo una ciudadanía ambientalmente responsable.

En colaboración con el Gobierno Regional del Cusco, se han ejecutado proyectos de infraestructura básica como la instalación de redes de agua potable y alcantarillado en sectores como San Antonio de Padua y José Gabriel Condorcanqui, beneficiando a un amplio número de familias. También se han desarrollado expedientes técnicos a través del Plan MERISS para garantizar el riego de más de 500 hectáreas agrícolas, en beneficio de comunidades del distrito de Mollepata. Paralelamente, se han mejorado las vías de comunicación y se ha avanzado en la entrega de títulos de propiedad a familias de la provincia.

No obstante, todas estas acciones se vieron interrumpidas o ralentizadas por la emergencia sanitaria causada por la pandemia del COVID-19, lo cual afectó directamente la continuidad de los servicios municipales. Ante el progresivo levantamiento de las restricciones, la municipalidad procuró retomar sus actividades optimizando procesos y evitando aglomeraciones, en aras de proteger la salud pública.

En este contexto, se evidencian importantes deficiencias en materia de simplificación administrativa. Uno de los principales problemas radica en la distribución desigual de la carga laboral entre los trabajadores, lo cual incide negativamente en la eficiencia y eficacia de los

procedimientos administrativos. Esto obliga a los usuarios a acudir presencialmente a las oficinas para hacer consultas o seguimiento de sus trámites, generando retrasos, confusión e insatisfacción.

Además, la información proporcionada al ciudadano no es clara ni suficiente, y no existen flujogramas ni herramientas que permitan visualizar los procedimientos ni sus tiempos de atención. Esta falta de estandarización genera un círculo vicioso de desinformación y sobrecarga operativa. La raíz de estas dificultades se encuentra en una débil planificación estratégica institucional, la cual no ha sido adecuadamente actualizada ni adaptada a los cambios normativos ni a las demandas sociales actuales, lo que limita la capacidad de respuesta de la entidad ante contextos adversos como el vivido durante la pandemia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo incide la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es el desarrollo de la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021?
- b) ¿Cómo es el nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021?
- c) ¿Cómo es el estado actual de la documentación referente a la dirección estratégica y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021?

- d) ¿Qué modelo de simplificación administrativa esta alineado con la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Conocer el desarrollo de la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- b) Conocer el nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- c) Conocer el estado actual de la documentación referente a la dirección estratégica y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- d) Sugerir un modelo de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Metodológica

En este estudio se empleará un diseño cuantitativo, lo cual contribuirá a mejorar la recopilación de información y su ulterior análisis e interpretación, con el fin de alcanzar

el objetivo de la investigación, de esta forma se tendrá un mejor conocimiento del problema de investigación.

1.4.2. Teórica

La revisión teórica de cada variable de estudio se desarrollará tomando en cuenta la matriz de operacionalización y el diseño cuantitativo de la investigación, para lo cual se considera a Barra (2017) respecto a la dirección estratégica a Silva & Delgado (2020) y Cacharro (2013) respecto a la simplificación administrativa, así como también la revisión de los antecedentes o estado de arte que mejor se ajuste a la realidad problemática y el logro del objetivo del estudio.

1.4.3. Práctica

Los hallazgos de la investigación a través del uso del diseño cuantitativo, tienen en cuenta como factor fundamental la dirección estratégica para la mejora continua y contribuyen a la mejora de la simplificación administrativa en la organización, lo mismo que dota de la capacidad de respuesta que las entidades municipales deben tener para alcanzar sus objetivos y metas previstas, todas estas mejoras contribuirán a un mejor desenvolvimiento y funcionamiento de las entidades municipales, con lo cual dará una mejor prestación a la población usuaria, quienes vendrían a ser los mayores beneficiados con estas mejoras.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se desarrolló durante el periodo del año 2021.

1.5.2. Delimitación espacial

El presente estudio se desarrolló en la “*Municipalidad Provincial de Acomayo*”, misma que se halla localizada en la Plaza de Armas del Distrito de Acomayo en la región del Cusco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Murcia (2018) elaboró un estudio que titula: “*Propuesta para el direccionamiento estratégico en la Asociación Integral 5 de Usme - Asiusme*”. La investigación en mención fue publicada en la Ciudad de Bogotá por la Universidad Católica de Colombia.

La investigación tuvo como finalidad “elaborar una propuesta de direccionamiento estratégico para la Asociación Integral 5 de Usme – Asiusme” (p.19). Utilizando un tipo particular de investigación descriptivo, apoyado en un enfoque . La entrevista como medio para recoger datos, así como revisión documentaria.

Conclusiones de la investigación:

- Dentro de la asociación ASIUSME, para que esta proceda de forma activa ejecutando planes y políticas y que las mismas coadyuben a la consecución de objetivo, es necesario el desarrollo de un plan estratégico. Por ello, para lograr el crecimiento y posicionamiento en la asociación, es importante destinar recursos para definir su misión, visión y valores, ya que esto contribuye a una efectiva planificación estratégica. Dentro de una organización se lograrán resultados óptimos siempre y cuando se tenga claridad respecto a que es lo que se tiene, que es lo que se busca y a donde se direcciona esta. Dentro de la asociación los valores vienen a ser la directriz que establecerán la forma de proceder frente a los distintos escenarios que surjan en la cotidianidad.

- Los defectos de planificación de la Asociación fueron claros internamente y externamente que se ejecutó por medio de observaciones y entrevistas. Una pericia interna reveló que había poca organización, y también reveló posibilidades, puntos fuertes de la Asociación puede utilizar para contrarrestar las amenazas y puntos débiles. La Asociación ha desarrollado su misión de forma significativa gracias a los esfuerzos de su fundador, a pesar de la falta de claridad conceptual.
- Tras los análisis internos y externos, se establecieron los objetivos a largo plazo que debe alcanzar la Asociación, junto con las estrategias o acciones a tomar para alcanzar cada propósito, como también las métricas para evaluar la eficiencia de la Asociación en la puesta en práctica de las estrategias.
- Los grupos de interés de la asociación deben incluir sus valores, misión y visión y actuar en consecuencia para utilizar de manera efectiva los métodos establecidos en el plan estratégico. Esto conducirá al logro de los objetivos que posteriormente permitirán a la Asociación estar posicionada, funcionar adecuadamente y sobrevivir a lo largo del tiempo.

Velázquez et al. (2015) desarrollaron proyecto de investigación el cual tiene un título: *“La dirección estratégica en la universidad pública: Una investigación en las universidades tecnológicas de México”*. El estudio en mención apareció en el periódico *Universidad & Empresa*, en la ciudad de Bogotá, Colombia.

El estudio tuvo por propósito “analizar la dirección estratégica de las casas superiores tecnológicas de México” (p.88). El estudio se realizó utilizando una metodología cualitativa. Se utilizó una revisión documental para recoger datos.

Conclusiones de la investigación:

- Las actividades fundamentales y auxiliares de la cadena de valor han sido definidas por el UTEZ, según esta investigación. Es factible señalar los factores externos que podrían influir en el avance de las estrategias. Después de analizar los datos, se encontraron oportunidades que podían explorarse y desarrollarse al añadir servicios complementarios, se mejorará la tarea de formación. Además, identificaron las principales vulnerabilidades y peligros, que pueden combatirse utilizando las estrategias sugeridas que se derivan del análisis de la FODA.
- Para tener los componentes tecnológicos, los recursos e infraestructuras necesarios para maximizar cada etapa de su cadena de valor y asegurarse de que el servicio es de alta calidad y satisface a los estudiantes en toda su interacción con la institución, el UTEZ debe prever la demanda esperada.
- La institución debe fortalecer sus vínculos con las universidades internacionales, participar en la subcontratación de actividades secundarias, crecer su mercado e innovar continuamente para aumentar la satisfacción del cliente con fin de mantener su ventaja profesional. Los resultados de las encuestas muestran cómo el personal considera el método alternativo para dirigir la universidad, es decir, por medio del empleo de métodos e instrumentos de dirección estratégica.
- La conclusión de este trabajo es que el UTEZ se está profesionalizando cada vez más utilizando técnicas de gestión contemporáneas y de gestión organizacional. Estos le permiten conocer mejor a los demás y comprender sus alrededores, así como las organizaciones públicas y privadas rivales a una escala más amplia.

- Por último, pero no menos importante, aunque la satisfacción con su aplicación puede evaluarse tan pronto como el primer año tras su aplicación, los resultados del uso de instrumentos como la dirección estratégica no se puede ver inmediatamente.

Esparza (2013) desarrolló un trabajo de investigación el cual tiene como título *“La simplificación administrativa como paso previo a la implantación de la administración electrónica: Cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”*. El estudio en mención fue publicado en España por la Universidad de Murcia.

El objetivo del estudio era “estudiar el proceso de simplificación administrativa en la gestión pública, para la correcta implementación de la administración electrónica” (p.47). La investigación se realizó en virtud de enfoque de estudio de casos.

Conclusiones de la investigación:

- El tiempo que se tarda en procesar los procedimientos se reducirá gracias a la simplificación del procedimiento y el uso de la administración electrónica. Los cuatro procedimientos analizados dieron resultados que confirmaron la eficacia de la reducción de la carga administrativa y el logro de procesos simplificado y revisado en entornos adecuados de adopción de la gestión electrónica.
- Aquí, enumeramos los principales beneficios de la administración electrónica y la simplificación administrativa: En primer lugar, reducirá las cargas administrativas o burocráticas tanto para los ciudadanos como para las empresas, reduciendo el costo de los procesos administrativos. En segundo lugar, de la perspectiva de la Gestión Pública, requerirá menos esfuerzos en la gestión administrativa y se necesitará más profesionalización de los recursos humanos. Además, todos los trabajadores de las

Administraciones Públicas deben estar implicados para que el logro sea eficaz. Sin embargo, cuando se trata del proceso de gestión, la capacidad de monitorear el estado de los registros en tiempo real, identificar la ubicación de incidentes, problemas o demoras y asignar responsabilidades individuales a cada etapa del proceso es esencial para completar la gestión.

Minin (2014) desarrolló un trabajo de investigación el cual tiene como título “*Planificación político estratégica en el sector público: Tecnologías de gestión*”. El estudio en mención fue publicado en Buenos Aires (Argentina) por la Universidad Nacional de La Plata,

El estudio tuvo por objetivo “dar a conocer el marco teórico-metodológico tomando en cuenta el enfoque de análisis de la planificación político-estratégica en el sector público, describir e implantar tecnologías de gestión e instrumentos de análisis institucional para la implantación de la planificación político-estratégica” (p.5). La investigación se realizó utilizando un estudio de casos, apoyado en el análisis descriptivo. La encuesta se utilizó para la recogida de datos, así como talleres.

Conclusiones de la investigación:

- Se describió un estudio de caso ficticio que utilizaba diversas tecnologías y herramientas. En esta aplicación, que se llevó a cabo como una ilustración, podemos ver que el proceso de planificación y la validez de responsabilidad se encuentran en la consistencia de la larga cadena causal que conecta las actividades diarias con los impactos finales que la comunidad experimenta como resultado de administración estatal.

- Se establecieron dos dimensiones investigar las orientaciones políticas y estratégicas de las políticas: Desde las perspectivas de la producción organizativa y de la sociedad estatal, es importante que los actores que reciben dicha producción, la promoción y la regulación sean importantes. Es posible interpretar las orientaciones de las instituciones examinadas mediante el trazado de los valores obtenidos mediante la priorización. La integración de los elementos operativos y estratégicos de la metodología es crucial para mantener creación de valor que va desde la asignación de recursos hasta la creación de valor social. Esto se consiguió utilizando máquinas de gestión y equipos técnicos mencionadas anteriormente, permiten el procesamiento de realidades institucionales complejas y aumentan la eficiencia y la transparencia del proceso de planificación estratégica.
- El objetivo de todo el proyecto fue describir una estrategia para guiar las decisiones y el accionar en un escenario social cada vez más caótico e inestable. El propósito de desarrollar un trabajo teórico-práctico era subrayar lo crucial que es asesorar para los encargados de tomar decisiones cómo optimizar este mecanismo. Deberán tener sistemas de información y gestión institucionales que fomenten el debate, el posicionamiento y el acuerdo sobre principios políticos y estratégicos. Esto une el conocimiento y la práctica política del sector público, promoviendo una mayor legitimidad, una buena gobernanza y la creación de valor público.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Cruz (2017) realizó un estudio con el siguiente título: *“Dirección estratégica y procesos administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación*

Comercial Corpac S.A. – Callao, 2017”. El estudio en mención fue publicado en la capital de Lima por la Universidad César vallejo.

El estudio tuvo como finalidad “determinar la relación existente entre las variables de estudio en CORPAC S.A.” (p.49). Este estudio se realizó con un tipo de estudio básico y un nivel de correlación respaldado por un enfoque transversal no experimental. La encuesta se utilizó para recoger datos, y el cuestionario fue su instrumento.

Conclusiones de la investigación:

- De acuerdo a los hallazgos concluimos que hay una conexión clara relativamente alta implicando los parámetros de estudio, por tanto, aceptamos la hipótesis alterna.
- Tomando en cuenta los hallazgos, podemos mencionar que se tienen una correlación significativa, por tanto, se denota una conexión directa entre los procedimientos administrativos y la posición estratégica dentro de la unidad de análisis.
- Considerando los resultados se concluye que la correlación es bastante alta por ende se deduce un vínculo directo entre los procedimientos administrativos y las decisiones estratégicas dentro de la entidad objeto de estudio.
- Tomando en cuenta los resultados alcanzados dentro de la organización sujeto de investigación se observa que, a pesar de tener una correlación baja, se denota la existencia de una conexión entre la estrategia operativa y los procedimientos administrativos.

Mamani (2017) realizó un estudio el cual tiene como título “*Aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad de San Román, periodo 2013-2014*”. El estudio en mención fue publicado en Puno por la Universidad Nacional del Altiplano.

El propósito de la investigación fue “determinar el efecto ocasiona el uso de la simplificación administrativa en la calidad de los procesos administrativos que brinda la entidad municipal” (p.21). Este estudio se realizó mediante trabajo de campo apoyado en una metodología cuantitativa y estilo descriptivo, así como una estrategia de investigación experimental. El recojo de datos fue por medio de la ficha de observación directa y la encuesta.

Conclusiones de la investigación:

- Respecto al grado de aplicación del procedimiento de las operaciones gubernamentales simplificadas en procesos que proporciona la entidad municipal este se halla en un 66% de aplicación, por tanto, concluimos que, debido a dos obstáculos, no ha sido posible un nivel más alto de aplicación: La primera razón se declaró durante la fase de planificación, la identificación de la primera fase y la formación del equipo. No se incluyó un experto legal con experiencia en el control de los requisitos legales que rigen los procesos administrativos, durante la identificación de la cuarta etapa de los actores implicados, sólo tuvieron en cuenta los actores externos, como los miembros de la sociedad civil. La segunda razón es que, como no se identificaron los actores externos, no se les hizo conscientes del valor de la simplificación administrativa. Además, algunos miembros de la sociedad civil malinterpretaron el objetivo de la simplificación administrativa durante la fase de implementación de la cuarta y última fase de difusión de la reforma, lo que obstaculizó la reforma sostenible.
- Con el objetivo de identificar puntos a ser optimizados de los procesos administrativos por medio de la implantación de una simplificación administrativa en los gobiernos locales. Se concluye que la aplicación de la simplificación mejora de los tramites en

los puntos siguientes: En primer lugar, se optimiza el proceso. Esto se refleja en una reducción del número de actividades y dependencias de principio a fin. El segundo es la reducción en la atención de los trámites administrativos, el segundo es el cumplimiento de los requisitos obligatorios con la ley, y el tercero es la recuperación de los costos efectivos de los trámites administrativos. Simplificar los trámites administrativos y reducir las quejas y reclamos.

- Simplificar la gestión facilitando un enfoque de mejora continua que considere la planificación, implementación, revisión y acción, y al tener en cuenta que la municipalidad tiene la iniciativa para alcanzar el nivel aplicado correctamente, se puede aumentar la eficiencia y eficacia y fomentar la competencia. y cambia tus hábitos. Aplicar un plan de mejora continua en conjunto con las investigaciones actuales para simplificar los procesos administrativos que ofrece la dependencia, identificar los errores y omisiones que se cometen durante la implantación de la simplificación y así minimizar la estrategia, se decidió que debería haber un límite.

Puntillo (2017) realizó un estudio el cual tiene como título *“Dirección estratégica para promover el desarrollo organizacional en la Municipalidad Provincial de Carhuaz 2017”*. El estudio en mención fue publicado en Huaraz por la Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo del estudio era “determinar el impacto de la dirección estratégica para incitar el desarrollo de la organización, por medio de un modelo de explicación deductiva, con el propósito de cambiar el comportamiento de los trabajadores” (p.36). El estudio se realizó utilizando una metodología cualitativa, apoyado en un diseño de explicación transversal y no experimental. Los datos se recogieron mediante una encuesta y su herramienta, un cuestionario.

Conclusiones de la investigación:

- La dirección estratégica fomenta significativamente el desarrollo de las organizaciones, por lo que los empleados, están más inclinados a apoyar el desarrollo de las organizaciones cuanto más integrados estén en la gestión.
- La capacidad de los trabajadores, para tomar decisiones estratégicas, como proporcionar una dirección estratégica para apoyar la evolución de la empresa, es muy limitada. Además, en la entidad municipal, el nivel de dirección estratégica de los directores no es muy adecuado; si se mejorará depende de una decisión política.
- La entidad municipal se identificó como un órgano municipal débil, que es el contexto del desarrollo organizativo. El compromiso de fomentar su mejora debe provenir del alcalde y otros funcionarios.
- Los colaboradores, tendrán una mejor actitud bajo el liderazgo reflexivo de los funcionarios comprometidos que tienen un nivel alto, toma de decisiones estratégicas para satisfacer los requerimientos institucionales de la mente, el cuerpo y las emociones humanas.

Cueva (2019) realizó un estudio el cual tiene como título *“Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: MAC Lima Norte – 2018”*. El estudio en mención fue publicado en Lima, por la Universidad Católica Sedes Sapientiae.

El objetivo del estudio fue “determinar la incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de atención ciudadana, MAC Lima Norte” (p.7). La investigación se realizó utilizando una

metodología mixta, de tipo explicativo – correlacional descriptivo, apoyado en un diseño transversal. Para la recogida de información, la encuadernación y observación.

Conclusiones de la investigación:

- El aumento de la satisfacción del usuario, la sostenibilidad y el escalado del modelo MAC desde una perspectiva de interés público dependen de fomentar una migración intensiva de métodos a canales virtuales y aprovechar la interoperabilidad. También ayuda a acrecentar los procesos y capacitar a los colaboradores. Se realizó una evaluación organizacional verificando el cumplimiento de los 9 criterios del *“Manual de Mejoramiento de la Atención al Ciudadano en las Instituciones Públicas”*, mediante una encuesta para evaluar la percepción de los administrados del Centro MAC Lima Norte.
- En comparación con la primera, mostró que la entidad tiene un grado medio de excelencia de la prestación, con las siguientes normas que necesitan más atención: (a) el nivel requerido de educación cívica – uno que utiliza un recurso público, (b) la formación necesaria para los trabajadores del servicio al ciudadano, (c) el punto de referencia para las quejas y recomendaciones.
- Por otro lado, se realizó una encuesta representativa para evaluar la calidad del servicio, y los principales resultados fueron los siguientes: (a) los adultos jóvenes entre los 18 y los 35 años representan la mayoría de los usuarios de MAC (66 %) que manejan certificados, pasaportes y autentican títulos y grados; (b) los usuarios representan el 64% de los que visitan desde barrios cercanos al centro MAC; (c) el 88% de los encuestados que recibieron atención dijeron que duró más de una hora; (d) el 61% de los encuestados que fueron preguntados donde hicieron sus pagos dijo que

lo hicieron en el Banco Nacional; (e) en respuesta a la pregunta de si tenían suficiente información, el 31% dijo que no; (f) los encuestados que informaron de recibir ayuda vigilante representaron el 48% de la muestra; (g) el 48% de los encuestados considera que no había suficientes ventanas en su casa; (h) entre los encuestados, el 69% consideró que el servicio era excelente.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Chain (2017) realizó un estudio con el siguiente título: “*Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*”. El estudio en mención fue publicado por la Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo del estudio fue “determinar el nivel de relación de la gestión institucional y la simplificación administrativa en la Unsaac” (p.52). Se utilizó el diseño descriptivo correlacional del estudio para llevarlo a cabo, no experimental, apoyado en un enfoque cuantitativo. Para recoger los datos se empleó la técnica de la encuesta.

Conclusiones del estudio:

- Los resultados del estudio muestran que la gestión institucional y la simplificación administrativa están relacionados entre sí a un grado regular, apoyan la hipótesis general del estudio de que estas variables están relacionadas, y rechazan la hipótesis nula con el valor p de $(0.456) > (0,00)$.
- En cuanto a la habilidad de gestión institucional, se ha notado que un área crucial no se ha tratado de la misma manera que los demás, lo que da lugar a una percepción de insatisfacción con la gestión, la administración y actividades de gestión de toda la institución. Aunque esta circunstancia no es inmediatamente evidente esto es

comprensible en todas las oficinas debido a la interdependencia administrativa se propague.

- Dado que esta última se lleva a cabo sobre el principio de la gestión pública y depende directamente del proceso de simplificación y modernización estatal, los factores de la gestión institucional influyen en la simplificación administrativa, la gestión de los recursos humanos y las nuevas tecnologías incorporadas se ven afectadas, así como el internet en los trámites administrativos será un factor clave. Para alcanzar el nivel óptimo de prestación de servicios que brinda la Universidad.

2.2. Marco legal

La simplificación administrativa viene a ser considerado como un conflicto de orden económico-empresarial, y se halla conexas al nivel de formalidad institucional económica de la comunidad.

El estado asumió una postura apoyada en ciertas particularidades y dimensiones que hacen que los procesos se hagan complejos, tardados, costosos, burocráticos y en ocasiones poco transparentes, lo que ocasiona el surgimiento de altas barreras para el normal funcionamiento de los procesos organizacionales.

Sin embargo, existen dimensiones que, si pueden generar un cambio, organizar al estado eficientemente, siendo un facilitador, promotor y que se oriente a la satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos, pero estas dimensiones no fueron tomadas en cuenta.

A finales del primer gobierno de Alan García, se propone la simplificación administrativa, misma que tuvo como punto de partida una política que se adapte a la administración pública. La ley menciona que las funciones que debe desarrollar la

administración pública y esta debe corresponder a ciertos principios. Es por ello que se planteó, promulgo y publico la Ley N°25035 Ley de Simplificación Administrativa.

La Ley N°25035, en su artículo primero nos menciona que todo el aparato administrativo del estado se somete a esta ley, y deben implantarse en los distintos procedimientos del aparato del estado.

Adicionalmente mencionamos la Ley N°27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; misma que fija que el estado debe entrar en un proceso de modernización en todas sus dependencias, con el propósito de acrecentar y mejorar la gestión pública y con ello estructurar un estado democrático, descentralizado, y con prestación a la ciudadanía.

La simplificación administrativa va de la mano con el proceso de modernización de la gestión del estado, ya que ambas engloban a todas las entidades, instituciones del estado, teniendo como eje primordial mejorar los distintos procedimientos de la administración pública en todos sus niveles, procesos y acciones, todo con el fin de que el aparato publico funcione de manera óptima, eficiente y eficaz, de manera que la prestación y el fin social que persigue el estado se dé, de la mejor manera.

La modernización de la gestión del estado se debe dar concertando todo el aparato estatal, de manera primordial desde lo más alto de la administración estatal. La Ley N°27658 tiene como propósito fijar los principios y el soporte legal para comenzar con el proceso de modernización en las distintas entidades del sector público. La modernización del estado centra su propósito en perseguir la consecución de altos niveles de eficiencia de las entidades gubernamentales, con lo cual se pueda proporcionar una prestación adecuada a la población, optimizando y poniendo por delante de todo el empleo de los recursos del estado.

Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

En base a la normativa en mención la simplificación administrativa viene a ser una iniciativa y decisión política, misma que necesita de una institucionalidad de seguimiento, además se pretende para reducir la brecha, barreras y costos que imposibilitan una eficiencia social optima, siempre buscando una interacción de la población y los agentes económicos.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Dirección estratégica

2.3.1.1. Concepto de dirección

De acuerdo con Ruiz (2012) la dirección hace referencia a “una parte de proceso administrativo, cuyo propósito es concertar con el personal de una empresa u organización, por tanto, se establece que debe haber un individuo que posea distintas habilidades como la creatividad, motivación, comunicación, liderazgo y cambio organizacional” (p.11).

Por su parte respecto a la dirección Bravo y Ramos (2018) sostienen que esta se orienta a la línea donde debe direccionarse una organización, a través de un líder, quien llevara a la organización a la consecución de sus fines, creando una correcta comunicación, motivación y un buen ambiente de trabajo.

2.3.1.2. Conceptualizando la dirección estratégica

Respecto a la dirección estratégica, Jeffrey y Caron (2009) afirman que es el procedimiento a través de cual una entidad analiza y aprende de su entorno interno y

externo, desarrolla e implementa estrategias para alcanzar sus objetivos, y así satisfacer los requerimientos de los grupos de interés que rodean a una empresa.

Mallqui y Paytan (2014) sostienen que en la actualidad las organizaciones se enfrentan a retos constantes, ocasionado por las permutas continuas, no solo del contexto y de los escenarios, sino también de la innovación tecnológica, normativas y también de los cambios sociales.

Por lo tanto, las decisiones deben tomarse dentro del entorno de la entidad, de manera que estén en la capacidad de adaptarse al constante cambio. Este procedimiento es denominado dirección estratégica y se puede entenderla como la ciencia y el arte de practicar y desarrollar todas las posibilidades de un negocio para asegurar la viabilidad a largo plazo y si es posible la rentabilidad.

Toda organización que busca el éxito, y ser rentable debe adherirse a un sistema de dirección estratégica formal. Esto significa que debes seleccionar y definir cuidadosamente los valores que te diferencien de tus competidores dentro de tu cadena de valor.

De acuerdo con Thompson (2012) la dirección estratégica es un proceso continuado y metodológico que mejora la orientación para toda la organización sobre lo que hay que lograr, hace que los directivos sean más conscientes de las permutas, las nuevas oportunidades y los desarrollos amenazantes, proporciona ideas para evaluar las peticiones del presupuesto, las inversiones del capital y las nuevas contrataciones, asigna recursos a las unidades que aportan un producto y contribuyen a la estrategia, y ayuda a unir distintas iniciativas vinculadas con la estrategia.

La estrategia de Hax y Majluf (2004) la aplicación de valores compartidos, habilidades de gestión, compromisos organizativos y marcos administrativos que toma decisiones altamente capaz y cualificada y que son operativos en todos los contextos jerárquicos y las líneas funcionales de dirección de una organización son los objetivos finales de la dirección estratégica.

2.3.1.3. Atributos de la dirección estratégica

A juicio de Dess y Lumpkin (2003) la dirección estratégica posee 4 características clave:

- a) En primer lugar, ayuda a guiar metas y los objetivos. En otras palabras, las empresas necesitan ser guiadas para lograr sus objetivos.
- b) En segundo lugar, da lugar para la inserción de los grupos de interés de la entidad en diversos procesos de toma de decisiones; las partes interesadas son personas con interés en los logros de la empresa.
- c) En tercer lugar, se consideran las perspectivas tanto a largo como a corto plazo. En resumen, los líderes empresariales siempre deben tener en cuenta el futuro de su organización y enfatizar sus necesidades inmediatas.
- d) En cuarto lugar, hay conexiones entre la eficacia y la eficiencia, lo que significa actuar tanto de forma eficaz como eficiente al tiempo que es consciente de las deficiencias de la empresa.

2.3.1.4. Importancia de la dirección estratégica

Las organizaciones de acuerdo con Reyes (2012) deben tener una dirección estratégica porque es esencial que todas las áreas alcancen sus propósitos, buena el rendimiento y la gestión de la información serán eficientes y oportunas. Para aplicarlo

con éxito, la dirección debe desarrollar las habilidades necesarias. Esto permitirá a la dirección dar forma al futuro que desea tomando la iniciativa, restaurando o creando condiciones en el contexto en el que opera y acrecentando la gestión eficaz.

La dirección estratégica es crucial ya que da a las empresas una hoja de ruta o una hoja de ruta que seguir. Incorporando su plan de organización, los recursos necesarios y poniéndolos en marcha eficazmente, pueden diferenciarse de las empresas rivales y experimentar un rápido crecimiento y un aumento de la rentabilidad.

Por su parte Castro (2015) expresa que es crucial la gestión estratégica reside en el hecho de que, a través de ella, se establecerá la dirección futura de la empresa, junto con las normas generales para especificar los objetivos y avanzar en el trabajo de una entidad.

2.3.1.5. Características de la dirección estratégica

Para alcanzar lo fines propuestos, es esencial movilizar eficazmente todos los activos de la organización, que es la responsabilidad de la gestión estratégica. En concordancia con Navajo (2009) las características de la dirección estratégica son:

- Se debe seguir un proceso participativo y sistemático a la hora de tratar, decidir o aplicar procedimientos, decisiones o estrategias.
- El desarrollo de planes y estrategias requiere anteponer sobre los intereses personales; la misión y los fines de una entidad.
- Su desarrollo se basa en un sistema de comunicación horizontal y vertical.
- Los requisitos del sistema propuesto, así como las dificultades y efectos del entorno, exigen una dirección estratégica oportuna, dinámica y creativa.

En cuanto a cómo definen Rodríguez y Alemañy (2015) la gestión estratégica, afirman que se caracteriza por los siguientes factores:

- Planificar asumiendo circunstancias imprevistas.
- Construir espacios alternos para describir los retos.
- Para establecer la gestión institucional de acuerdo con la demanda del usuario y los requisitos del servicio.
- Construyendo una cultura estratégica para mejorar el comportamiento de la organización.
- Dando prioridad a los componentes externos del contexto de acuerdo con los componentes internos.
- Establecer prioridades para una nueva política organizacional.
- Quiero que la dirección de la organización sea coordinada por un cambio administrativo.
- Preferencia por las inversiones inteligentes como componentes de la innovación organizacional.
- Promueve la descentralización e independencia.
- Se da preferencia a los convenios colectivos e intervenciones en distintas áreas de la administración.
- Planificación, ejecución, seguimiento y evaluación relacionados.
- Metas organizacionales a corto, mediano y largo plazo.

2.3.1.6. Fases de la dirección estratégica

Navas y Guerras (2016) manifiestan esto introduce la noción de dirección estratégica como un procedimiento, una serie de pasos o tareas que llevan a cabo a lo largo del tiempo en un determinado orden. La dificultad del problema presentado e implementado usando la elección táctica es lo suficientemente grande como para requerir

el uso de metodologías apropiadas. Las tres etapas principales de este proceso son la formulación del plan, la investigación y aplicación.

a) Fase 1: Análisis estratégico: Este es un paso que le permite determinar las oportunidades y amenazas que pueden enfrentar las organizaciones de su contorno, como también sus debilidades y fortalezas. De esta manera, los gerentes estratégicos pueden analizar y evaluar la situación. Luego de que la empresa define las tareas, objetivos y objetivos a realizar, estos son ejecutados tomando en consideración la formulación de la estrategia. El análisis estratégico forma el espacio estratégico en el que opera una organización y consta de tres elementos de investigación en torno a los cuales se construye la empresa. Definición de objetivos y tareas de la empresa, análisis interno y externo. Definir la misión y los fines organizacionales, aumenta la consistencia de lo que hace una organización. El análisis interno permite establecer y analizar diferentes aspectos que están vinculados a las fortalezas y debilidades de una organización; el análisis externo por su parte permite conocer los riesgos y oportunidades que muestran la particularidad del entorno y el estado organizacional.

b) Fase 2: Formulación de la estrategia: Plantear posibles opciones para conseguir metas y misiones que surjan de discusiones desarrolladas en análisis externos e internos. Se elige una estrategia competitiva, definiendo la dirección del desarrollo, la forma o método de crecimiento. Todo ello se concreta en una estrategia funcional de inmediata implementación en las distintas acciones de una organización. Una vez que se han redactado varias alternativas, deben verificarse con varios criterios para que se pueda seleccionar e implementar una.

c) Fase 3: Implementación de la estrategia: Este procedimiento se cierra a través de la planificación estratégica y la gestión. Primero se desarrolla la formulación y luego de la revisión del proceso de ejecución de la estrategia. Se ha confirmado que los hallazgos alcanzados están en línea con la misión y las metas establecidas, por lo que, si este no es el resultado, se deben implementar los mecanismos adecuados para subsanar estas deficiencias. Todas las empresas deben trabajar para crear estrategias altamente eficaces y competitivas para mantener esta ventaja competitiva y alcanzar los objetivos sugeridos. Por tanto, Mallqui y Paytan (2014) el procedimiento de gestión estratégica se necesita de una planificación. Es continuo procedimiento de toma de decisiones que implica decidir de antemano que se hará, el cómo, cuándo y con quien se hará. Esta toma de decisiones estratégicas es responsabilidad de los gerentes en todos los niveles organizacionales, pero la responsabilidad final recae en la alta gerencia. Fijará la misión, la visión y la filosofía de la organización:

- En una organización, la visión es el resultado del proceso de búsqueda, los impulsos intuitivos nacidos de la experiencia y el acopio de información.
- La misión de la empresa articula sus valores fundamentales, que influyen en sus operaciones actuales y futuras. También da a la organización cohesión, un sentido de propósito y dirección al momento de tomar decisiones estratégicas. Al determinar en qué mercado estamos, quiénes son nuestros clientes y con quiénes competimos, nos dará una visión clara. La dirección estratégica no puede practicarse sin una misión definida.
- Una misión corporativa define los valores y el sistema de creencias de una organización. Consiste en un conjunto de principios apoyados en conocer quiénes

somos, los ideales y valores. Y cuáles son los mandamientos, y nuestros deberes y responsabilidades para con el público en casa y en el extranjero. La filosofía de una empresa, por lo tanto, determina su relación con sus accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, gobiernos y la comunidad en sí.

Por otro lado, Silva (2010) considera que las cuatro fases críticas que deben abordarse de forma integral deben considerarse al momento decidir la dirección estratégica para desarrollar su tarea:

- Diagnóstico estratégico, que combina el Análisis externo (Macroambiente) y el Análisis interno (Microambiente). Es importante identificar ventajas, desventajas, oportunidades y amenazas durante esta fase.
- Entender la posición estratégica de la organización es el objetivo del análisis estratégico. La matriz DAFO, la matriz BCG, etc. se utilizan para esta tarea.
- La elección de una estrategia, que es el proceso de formulación de posibles cursos de acción. A través de la selección de alternativas, se establecen los fundamentos para seleccionar las mejores estrategias.
- El término "aplicación estratégica" se refiere a la coordinación del desarrollo y la aplicación de estrategias con el nivel operativo de decisión.

a) Fase 1. Diagnóstico: El objetivo del diagnóstico estratégico es ofrecer las aportaciones necesarias para completar el proceso de gestión estratégica. En esencia, el análisis interno y externo forman esta fase.

- El análisis interno de la organización se centra en determinar y definir con precisión la misión, establecer políticas, analizar la estructura organizativa y las áreas. Este análisis revelará el estado actual de la organización y recursos disponibles.

- El objetivo del análisis externo es evaluar el entorno, la industria, la competencia y el cliente, cuyas necesidades y preferencias deben comprenderse.

Determinar las ventajas y desventajas de uno será posible mediante la evaluación del análisis interno y externo (análisis interno) y amenazas y oportunidades (análisis externo).

b) Fase 2. Análisis: Los siguientes elementos son clarificados por el análisis estratégico:

- El efecto de la capacidad de una organización y su entorno para cumplir con las expectativas estratégicas.
- Cómo evaluar el entorno en el que opera una empresa.
- Los recursos y capacidades que impulsan las capacidades estratégicas y cómo interactúan.
- Los factores (gobierno, partes interesadas, ética empresarial y contexto cultural) que influyen en los objetivos de una organización.

b.1. Análisis del entorno

Las siguientes etapas pueden utilizarse para resumir el análisis del entorno:

- Dar una comprensión básica del entorno de la organización en cuanto a la incertidumbre. El entorno muestra una variedad de comportamientos, incluidos los simples, dinámicos y estáticos.
- El análisis PEST, también denominado revisión de factores medioambientales, examina los aspectos políticos, legales, económicos, sociales y tecnológicos de una cuestión.
- Se realiza un análisis del entorno competitivo en el que se halla la empresa.

Esta valuación se basa en el Diamante de Porter y analiza cinco fuerzas:

Análisis de Grupo Estratégico, Segmentación del Mercado, Análisis del Valor Percibido por el Consumidor, Atractivo del Mercado y Fortaleza del Negocio, y Análisis de la Competencia.

- Para evaluar la posición competitiva de la organización a la luz del análisis de las cinco fuerzas realizado.

Entender las posibilidades sobre las que se puede construir una estrategia y las amenazas que deben abordarse o evitarse es necesario.

b.2. Recursos, competencias y capacidad estratégica

Después de que se haya desarrollado la parte del análisis del entorno, es importante que la organización evalúe y comprenda sus recursos para poder determinar las capacidades estratégicas de la organización.

b.3. Valoración del equilibrio de una organización

Un análisis de cartera es necesario para valorar el posicionamiento general de una organización. La matriz BCG puede utilizarse como herramienta para este análisis (Boston Consulting Group), la matriz atractiva del mercado, La matriz de cartera del sector público y la matriz del ciclo de vida empresarial.

b.4. Identificación de aspectos clave

Hay dos componentes esenciales para la identificación de los aspectos clave: La evaluación del DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Los componentes principales del análisis de diagnóstico, el entorno en el que tiene lugar una actividad la capacidad estratégica de un negocio y de una organización se resumen en este análisis.

Su objetivo es evaluar la aplicación de la estrategia actual de la organización y, más específicamente, sus puntos fuertes y débiles, así como preparar a los participantes para la dinámica cambiante del entorno económico. Su método se basa en:

- Determine las principales alteraciones al entorno de la organización.
- Determine las ventajas y desventajas de la organización.

Factores Críticos de Éxito (FCE). Engloba conectar los factores críticos del entorno, como los aspectos políticos, los lazos, las nuevas tecnologías, etc., con las ventajas y desventajas descubiertas identificado.

b.5. Expectativas de los Stakeholders

Considerar las expectativas de las entidades a las que la organización sirve es un componente crucial. La visión y misión empresarial describen sus objetivos. El establecimiento de esta misión y visión requiere la consideración:

- Gestión empresarial Así, para resumir ¿Para quién existe la organización? ¿Cómo deben definirse los objetivos de este gobierno?
- La ética empresarial. Que responde a las preguntas: ¿Qué objetivos deben tener prioridad? ¿Por qué?
- Los implicados. Respuesta a ¿que trabaja para la empresa?
- El entorno social.

c) Fase 3. Elección de la estrategia: Es hora de desarrollar y elegir las mejores estrategias para tratar el entorno después de que se haya realizado el diagnóstico y el análisis estratégico. La siguiente lista de criterios puede servir de resumen de lo que constituye una decisión estratégica sólida:

- Considere los objetivos y las percepciones de la organización, incluida la propiedad, la intención de objetivo y estratégica, el alcance y la diversidad, y el aspecto global.
- La estrategia de la Unidad Estratégica de Negocios (UEN), es decir, en términos de: alcanzar ventajas competitivas mediante estrategias basadas en el precio, la diferenciación, la específica y otras.
- Una estrategia de UEN mejorada; considerando los siguientes factores al instante de evaluar la postura de la empresa madre: la gestión de la cartera, la estrategia financiera, el papel de la empresa madre y la matriz de patrocinio.

d) Fase 4. Implantación: Hay dos formas de resumir cómo se ha aplicado la estrategia:

- Un plan de acción que se basa en planes operativos particulares y refleja las estrategias desarrolladas se define como:
- La formulación de puntos de control para garantizar que se lleven a cabo las estrategias definidas.

2.3.1.7. Niveles de la dirección estratégica

Las organizaciones tienen una estructura organizativa para la toma de decisiones y el rendimiento general del trabajo para garantizar los resultados de su actividad. Se deben establecer tres niveles de estrategias para desarrollar una dirección estratégica que pueda cumplir la misión desde la posición de Jarillo (1992) son:

a) Estrategia corporativa (de la organización)

El componente fundamental de este primer nivel es la forma en que la organización interactúa con su entorno; consta de un plan de gestión global que considera las actividades en las que la organización pretende participar, así como las

decisiones y acciones a tomar para la dirección y el cumplimiento del plan. Dado que las organizaciones que sólo desarrollan su trabajo para un producto o una empresa están entre este nivel estratégico y el segundo nivel, o la unidad o la empresa, es importante tener en cuenta que el sentido más amplio de este nivel puede verse en las organizaciones con una variedad de productos o empresas. Por lo tanto, en un sentido amplio, podemos inferir que la estrategia en este nivel tiene como objetivo proteger los intereses, actividades y operaciones de las organizaciones con una variedad de líneas.

Las empresas en las que trabajar en este nivel deben ser elegidas con cuidado, junto con los objetivos y objetivos de cada una de ellas. Otras consideraciones incluyen los pasos a tomar y los recursos que deben emplearse. Los problemas planteados hasta ahora son trascendentales, pero se verán complementados e influidos por los valores y métodos de los directivos y empleados que lo decidirán y llevarán a cabo. Esto permite tener un efecto más duradero y estar más motivado. El campo de acción de la organización en relación con su entorno debe determinarse en este nivel, y todas las industrias en las que debe entrar deben integrarse adecuadamente.

b) Estrategia de unidad o división

Este nivel se refiere solo a la forma en que una unidad o división se maneja estratégicamente para un solo negocio o producto. Por las razones mencionadas anteriormente, podemos ver el tratamiento es más centrado y está enmarcado en la empresa, el producto o el servicio que debe abordar con un enfoque de cliente, enmarcando el tratamiento en las actividades o funciones que deben garantizar el cumplimiento de los objetivos u objetivos dentro del mercado en el que se desarrolla, y

también específicamente de los rendimientos de la inversión. En resumen, tenga en cuenta que este nivel tiene como objetivo de acrecentar respecto a las actividades su eficacia y eficiencia, relacionadas con la empresa. El acatamiento de los requerimientos antes aludidos debe basarse en el uso y aprovechamiento de las competencias y habilidades individuales, y la interacción e integración de todos los elementos y áreas relevantes.

c) Estrategia funcional

En este nivel, las actividades son más específicas y de menor duración que en el nivel anterior, y se sustentan en el empleo lógico de los recursos y habilidades en cada área funcional. La ejecución con mejor rendimiento, con trabajo y productos de alta calidad, con una productividad máxima del trabajo, es de suma importancia. Se presta mucha importancia a la coordinación. Para obtener los mejores resultados a corto plazo, es necesario ser más dinámico al desarrollar acciones como la comunicación, la transmisión de información, la motivación de los empleados y la resolución de conflictos. Aunque cada nivel tiene su “jerarquía” dado los problemas y la misión de la organización son los mismos para todos sus miembros; lo que difieren son las tareas específicas que cada nivel debe desarrollar para llevar a cabo la misión compartida; y el éxito de la dirección estratégica general de la organización depende de cómo se coordinan estas tareas.

2.3.1.8. Dimensiones de la dirección estratégica

Para el desarrollo del presente estudio, la variable dirección estratégica se dimensiono y operacionalizo tomando en cuenta el estudio de Barra (2017) “*Dirección estratégicas en las Superintendencias del Estado de Chile*” y D’Alessio (2016) “*El*

proceso estratégico: Un enfoque de gerencia”; por tanto, se consideró para la variable dirección estratégica, las siguientes dimensiones:

a) Fines de la organización

Indistintamente del sector en el que se halle una empresa, estas plantean inicialmente sus fines organizacionales; esta es pretendida ser alcanzada en un futuro, una vez logrado el fin propuesto la organización cumple con su misión. En la actualidad las organizaciones se crean y existen para responder y satisfacer los requerimientos de las personas y sociedades, sin este factor las organizaciones carecerían de sentido de existencia, con lo cual el fin o los fines organizacionales vienen a ser sumamente relevantes, ya que son la razón de su creación, desarrollo y existencia, además estas vienen a integrar la persecución de los valores de los integrantes de la organización. Los fines organizacionales se denotan y exteriorizan por medio de manifestaciones de valores, propósitos, principios, códigos de ética y el direccionamiento organizacional. Por tanto, las organizaciones, sin importar su complejidad, tamaño o condición poseen un fin y existen para cumplir tal fin, y este a su vez garantiza su supervivencia, es por ello que el fin no solo debe ser asumido por la organización en su conjunto, sino que debe ser asumida como propia por parte de sus integrantes.

Para efectos del presente estudio y tomando en referencia Barra (2017) y D’Alessio (2016) para la dimensión fines de la organización se consideraron como indicadores a la valuación de la visión, misión y de los objetivos.

b) Análisis del entorno específico

En toda organización indistintamente de su direccionamiento, se halla sujeta a muchos factores que inciden en su desarrollo, crecimiento y mejora; muchos de estos aspectos

son externos, sin embargo, también existen que son internos. Es en este punto que se resalta el “*análisis del entorno*” que viene a ser un proceso mediante el cual una organización se halla en la posibilidad de identificar aspectos estratégicos del entorno. Dentro del proceso de análisis del entorno, en este apartado nos centramos en el específico, el mismo que se enfoca en el diagnóstico estratégico interno de una organización y que este influye más directamente en esta, además viene a ser un complemento del análisis del entorno general, proporcionando un panorama organizacional más completo; debido a que el análisis del entorno nos da la posibilidad de conocer e identificar los puntos débiles es decir los factores negativos, fortalezas de una organización, siendo estos aspectos elementales para una planificación estratégica adecuada con el fin de lograr propósitos trazados.

El entorno específico enmarca a los aspectos que se hallan dentro de la organización, y que afectan directamente en su normal desarrollo; estos aspectos son sujetas de control y dominio de parte de la organización, por tanto, está en caso de que sean negativas puede tomar las acciones correctivas para mejorarlas, con lo cual se disminuye el impacto que ocasionan en la organización; el entorno específico en comparación al general, resulta más sencillo de manejar ya que esta se halla estrechamente supeditada a la organización en sí.

Para la presente dimensión análisis del entorno específico, tomando en referencia Barra (2017) y D’Alessio (2016) se consideraron como indicadores al análisis FODA, propósitos estratégicos y al sistema de dirección.

c) Análisis del entorno general

Las organizaciones se hallan sujetas a muchos factores que impactan negativa o positivamente a su normal desenvolvimiento. Así como existen aspectos específicos mismos que se sujetan directamente a la organización, también hay aquellos que son externos y son de índole general; por tanto, para el “*análisis del entorno general*” se debe llevar a cabo un diagnóstico situacional actual y futura del entorno en el que se encuentra la organización, con la finalidad de identificar posibles amenazas u oportunidades que se presentan o se pudiesen presentar.

El entorno general puede ser analizado en varios niveles (mundial, nacional, regional, local o área económica). Con lo mencionado se afirma que a una organización los indicadores que la afectan son distintas por su ámbito de desarrollo y expansión (multinacional, regional y local). Las organizaciones en su entorno general pueden ser afectados por variables distintas como la económica, política, tecnológica, social y cultural; todos estos aspectos son denominados también como “*fuerzas externas*” debido a que estas existen al margen de las organizaciones, y que impactan a aquellas que se hallan instaladas en un espacio geográfico determinado.

Actualmente la mayoría de las organizaciones se desarrollan bajo “*sistemas abiertos*” con una intensa interacción con su entorno; el análisis del ambiente externo es importante y elemental para para una buena planeación estratégica. El entorno general de una organización muestra impactos directos e indirectos en la gestión; por tanto, este análisis es de suma importancia para toda organización ya que en ocasiones de esta depende mucho el crecimiento organizacional, además de su mantenimiento y constancia en el mercado y el sector.

Para efectos del presente estudio y tomando en referencia Barra (2017) y D'Alessio (2016) para la dimensión análisis del entorno general se consideraron como indicadores al componente económico, componente político, componente sociocultural y al componente tecnológico.

2.3.2. Simplificación administrativa

En el documento Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa publicado por la Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública (2010) la simplificación administrativa se entiende como un conglomerado de principios y medidas encaminadas a eliminar los obstáculos a la sociedad y los costos innecesarios ocasionados por el mal funcionamiento del manejo de la gestión estatal. Esto incluye todos los aspectos relacionados con el desarrollo de procesos y prestación administrativas únicamente por las autoridades de los sectores. Por ejemplo, consideraciones cívicas, sistemas de gestión de documentos y soporte informático para la edición. También se implementa en todas las oficinas donde se realizan trámites administrativos.

La simplificación de la administración pública está inmersa en el procedimiento de modernización de la administración estatal, y esta se particulariza por una constante redefinición de sus fines y una integración sistemática a las instituciones gubernamentales.

La simplificación simboliza una de las acciones esenciales de las autoridades gubernamentales para proyectar y optimizar la oferta de las prestaciones nacionales, simplificación y contabilidad de costos, y normas técnicas para la administración de la calidad de la prestación estatal.

Anaya (2014) propone la simplificación administrativa como un método sencillo para acrecentar la productividad y rentabilidad de la organización para el beneficio del

usuario. También destaca la importancia de desarrollar una comisión de simplificación administrativa cuyo objetivo es promover, supervisar y asegurarse de que las evaluaciones se realicen con la mayor imparcialidad posible.

2.3.2.1. Importancia de la simplificación administrativa

Se enfatiza la importancia de la simplificación administrativa debido a esta toma una posición importante para proporcionar a las personas servicios. Ayuda no sólo a eliminar requisitos y cargas inútiles, sino también a ofrecer una respuesta rápida, eficaz y oportuna a las necesidades de las personas.

Como lo hace notar Mamani (2017) la simplificación administrativa tiene importancia debido a:

- Permite cumplir los objetivos y el propósito primarios de la institución.
- Aumenta la reputación de la institución.
- Disminuye la cantidad de trabajo necesario para completar una operación.
- Permite ahorrar tiempo, recursos y dinero.
- Utilizando la calidad.
- Tiene como objetivo satisfacer al cliente.

2.3.2.2. El punto de partida de la simplificación administrativa: El ámbito europeo y la iniciativa de la OCDE

Una visita a las investigaciones y experiencias desarrolladas por la administración gubernamental y entidades autónomas dentro de la Unión Europea, OCDE, vienen a ser interesantes.

Tomando en cuenta a Gamero (2012) se tiene los siguientes:

a) Hay dos líneas de investigación en la OECD:

- La valuación respecto a la simplificación administrativa se agrupa bajo el título “*cortar la burocracia*” (disminuir el papeleo) y un examen detallado de la simplificación administrativa en las naciones líderes en este sentido.
- Las iniciativas para aumentar el nivel de regulación incluyen la recogida de reglamentos mejorada.

Además, el Modelo de Costos Estándar Internacional, una metodología para calcular las tasas administrativas, se desarrolló como resultado de las iniciativas tomadas por la red europea de naciones conocida como SCM.

b) Iniciativas o experiencias que la Unión Europea ha realizado. Mencionamos El

Programa de Acción de 2007 en la Unión Europea para disminuir las cargas administrativas, el Mejor Reglamento y otros programas articulados. Las nuevas iniciativas bajo el término “Smart Regulation” basadas en las anteriores y que promueven una mejora cualitativa. Sin embargo, se han iniciado iniciativas específicas para aliviar la carga de las PYMES.

Las acciones de la OCDE y estos programas se enfocan en su atención en eliminar las cargas administrativas y las barreras asociadas con la actividad económica, basándose principalmente en metodologías de cálculo de costos y evaluaciones de impacto.

2.3.2.3. Situación actual de la simplificación administrativa

Desde el punto de vista de Muñoz (2011) en el Perú, los procesos de reforma normativa e institucional se ha desarrollado en las últimas dos décadas para garantizar que el procesamiento de los procesos administrativos y las prestaciones sean eficaces y

eficientes, requieren costos lógicos, se centran en los administrados y se basan en los principios de la simplificación.

Podemos destacar los esfuerzos realizados por muchas entidades gubernamentales para agilizar y automatizar sus procesos y permitir el procesamiento en línea, el desarrollo de un portal de procedimientos para el ciudadano y la empresa, y la creación de ventanas distintivas como ejemplos de éxito, el establecimiento de INTERMESA como un espacio de colaboración pública-privada destinado a agilizar los procesos empresariales y los esfuerzos realizados en diversas municipalidades de todo el país para agilizar el proceso de solicitud de licencias operativas.

Sin embargo, según INDECOPI, sólo el 25% de las municipalidades evidenciaron un apoyo legal y técnico de la TUPA a 11 de enero de 2010, y el 51% de las solicitudes de obstáculos y sobrecargas siguen siendo realizadas contra las municipalidades. En otras palabras, la tarea de la simplificación administrativa todavía tiene mucho que ver.

2.3.2.4. Política Nacional de Simplificación Administrativa

La Política de Simplificación Administrativa de acuerdo con Muñoz (2011) representa uno de los principios clave para la acción que las entidades públicas deben seguir como herramienta para dirigir mejor la prestación de los servicios proporcionados por el Estado. Sirve como modelo para desarrollar una política pública democrática, basada en el consenso y técnicamente sólida. El SGP se encarga de supervisar la adhesión a la política nacional mencionada.

Respecto a la simplificación administrativa los departamentos y organismos del Estado encargados son:

- La Presidencia del Consejo de ministros (SGP-PCM y ONGEI-PCM)

- El INDECOPI (Comité para la supresión de barreras administrativas)
- La Oposición General de la República.
- La Defensoría del Pueblo.

Los siguientes puntos son los principios de la Política:

- Perspectiva de los administrados.
- Calidad de la respuesta.
- Administración enfocada en el proceso.
- Precisión técnica.
- Transversalidad.
- Desarrollo en curso.
- Evaluación del papel de la atención al ciudadano.
- Participación del ciudadano.

Los fines de esta política son:

- Generalizar la gestión de tramites en los procesos y prestaciones administrativas a través de mecanismos ya determinados por los órganos de gobierno.
- Universalizar paulatinamente el empleo acentuado de TICs en las instituciones gubernamentales, satisfaciendo requerimientos de la ciudadanía en línea.
- Dotar a los empleados gubernamentales de las capacidades más idóneas para viabilizar sus relaciones con los ciudadanos y las organizaciones y promover la cooperación y la motivación.
- Involucramiento de diversos actores para facilitar e integrar el proceso de simplificación de la gestión.

- Optimización del marco legal para simplificar la administración y fortalecer los mecanismos de cumplimiento.
- Fortalecimiento del marco institucional y la gobernanza relacionados con la simplificación administrativa.

2.3.2.5. Herramientas e instrumentos para la simplificación administrativa

De acuerdo con Muñoz (2011) se consideran como herramientas e instrumentos los siguientes puntos:

- **Metodología de simplificación administrativa.** Describe los procedimientos, recursos y enfoques que deben seguir las organizaciones de administración pública a la hora de crear programas de reingeniería para la simplificación administrativa.
- **Metodología para determinación de los costos de los procedimientos.** Esto da lugar a propiciar y minimizar los costos de trámite, acrecentando así la productividad y las propiedades de la prestación hacia los administrados.
- **Instructivo de Equipos de Mejora Continua (EMC).** Las veinte prácticas de buena gobernanza se sistematizan y el contenido se distribuye a través de actividades de propagación.
- **TUPA Modelo Urbano.** Viene a ser una guía de elaboración de renovado “*Texto Uniforme de Procedimientos Administrativos Simplificados*”, para ciudades capitales y consejos distritales. Es deseable aportar la modernización y diligencia de la administración a través de la simplificación de trámites más sensibles e indispensables.
- **TUPA Modelo Rural.** Se utiliza como manual para crear un TUPA adecuado para las municipalidades rurales, donde las demandas de servicios difieren de la de las municipalidades urbanas en términos de frecuencia y tipo.

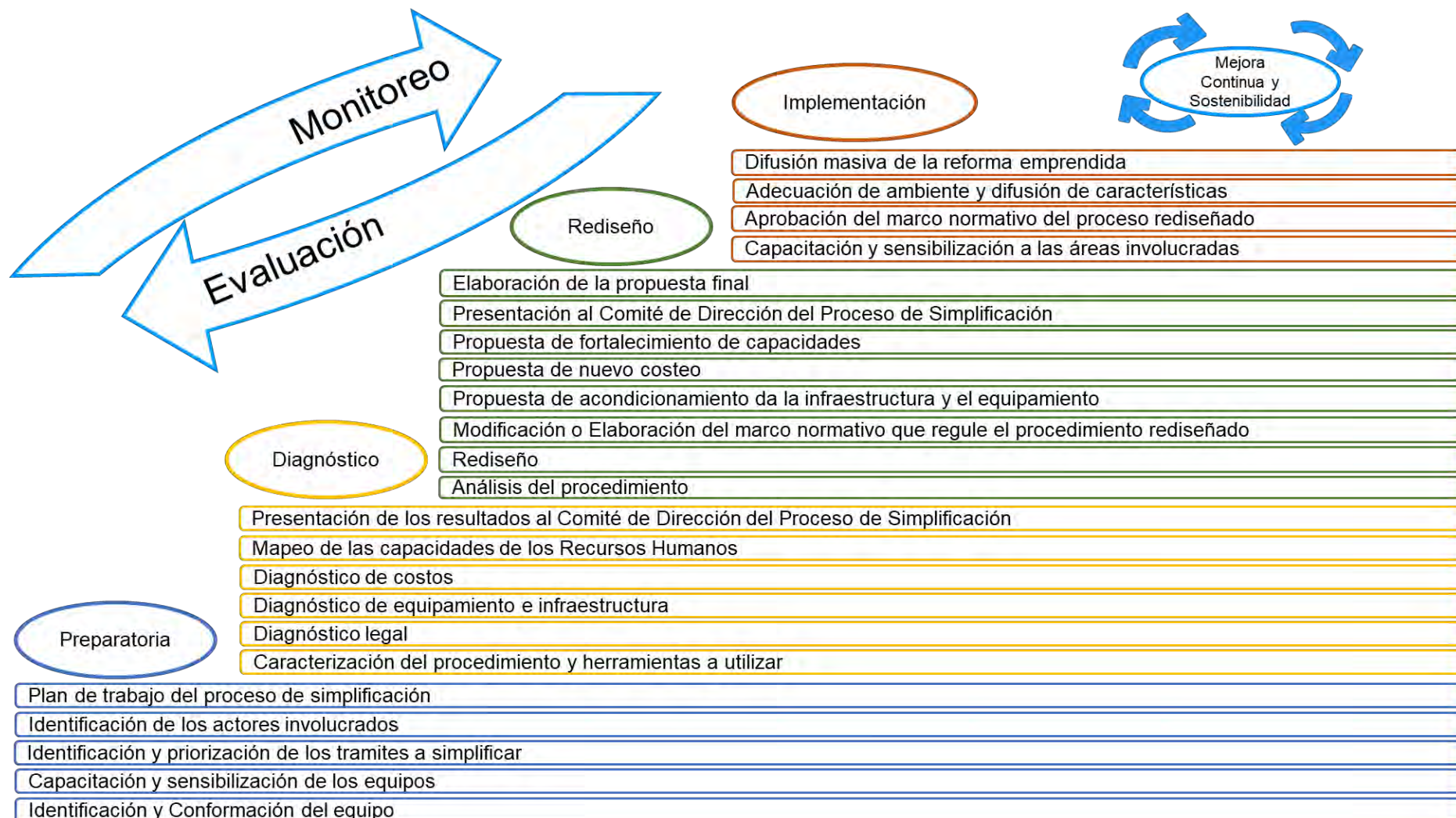
- **Estandarización de trámites para universidades públicas.** Su objetivo es homogenizar los procesos administrativos más comunes y eliminar trabas burocráticas para los estudiantes de universidades públicas.
- **Sistema Único de Trámites (SUT).** El objetivo es centralizar en una única herramienta el registro y seguimiento completo de los tramites y prestaciones administrativas gubernamentales, permitiendo un portal compartido de servicios para ciudadanos y empresas. Facilita la redacción, aprobación y publicación de TUPAs por parte de los organismos públicos. Además, viene a ser una única fuente de información oficial sobre tramites facilitada por las autoridades públicas.
- **Tramifácil.** Es un dominio de acuerdos público-privados y de colaboración internacional. Articula el compromiso de 25 entidades en una Iniciativa de Simplificación del Gobierno con el fin de “Menos Trámites, Más Empresas”.

2.3.2.6. Etapas de un procedimiento de simplificación administrativa

De acuerdo con la Presidencia del Consejo de Ministros (2011) con el Decreto Supremo N°007-2011-PCM, existen seis etapas componentes del proceso de simplificación administrativa, mismas que vamos a explicar y a describir.

Figura 1

Etapas del proceso de simplificación administrativa



Nota. Elaboración propia de acuerdo con el Decreto Supremo 007-2011-PCM publicado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2011).

a) Etapa preparatoria

Primera fase: Identificación y conformación del equipo de trabajo

Para poner en marcha el proceso se debe configurar los equipos siguientes

- El progreso del Equipo de Mejora Continua es supervisado por el Comité de Gestión del Proceso de Simplificación Administrativa.
- El Equipo de Mejora Continua (EMC), formada por personal técnico o especializado que maneja los procesos, el cálculo de costes y la revisión de los aspectos legales.

Segunda fase: Capacitación y sensibilización de equipos de trabajo

Los siguientes deben incluir inevitablemente los segundos.

- Metodología de Simplificación Administrativa.
- Técnicas de cálculo de costos.

Tercera fase: Identificación y priorización de procedimientos a simplificar

En consecuencia, se aconseja llevar a cabo las siguientes acciones:

- Eliminar los procesos innecesarios, como los que no confieren ningún derecho o no añaden nada al proceso.
- Determine qué procesos y servicios administrativos son más importantes antes de utilizar la metodología de simplificación:
 - ✓ Están conectados a un funcionamiento crucial de la entidad.
 - ✓ Si los procedimientos están en alta demanda.
 - ✓ Si la gente los considera de gran prioridad.
 - ✓ Si tienen un efecto en múltiples actividades económicas.
 - ✓ Si sus tiempos de respuesta son rápidos.

- ✓ Si hay muchas sugerencias y quejas.
- Para incentivar e inspirar al equipo y evitar frustrarlo se debe seleccionar un proceso sencillo como punto de partida.

Cuarta fase: Identificación de los actores involucrados

Los actores internos y externos implicados en el proceso deben figurar en una matriz para que se pueda averiguar su influencia en el proceso.

Quinta fase: Elaboración del Plan de trabajo del proceso de simplificación administrativa

El conocimiento adquirido durante esta etapa se refiere a las acciones posteriores:

- Crear las etapas y asignarlas a tareas particulares.
- Establezca plazos para todas las tareas mencionadas, así como para el procedimiento de simplificación en general.
- Determine los recursos necesarios que pueden utilizarse para completar estas tareas.
- Determine las limitaciones, las dificultades y los objetivos a los que debe trabajar.
- Basándose en los datos de los pasos 3 y 4, modificar las tareas y las fechas de entrega expuestas en los pasos 1 y 2.
- Preparar el documento final del Plan después de hacer los ajustes necesarios.
- Desarrollar un Plan de Monitorización y Evaluación basado en el Plan de Procesos de Simplificación.
- Informe al Comité de Gestión de cómo se está simplificando el Plan.

b) Etapa de diagnóstico

Los siguientes indicadores pueden utilizarse como indicadores de base al principio de esta etapa:

Cuántos pasos hay en el proceso administrativo.

- Número de peticiones de especificaciones.
- El costo de la misma.
- Se mantiene durante.
- Cuántas acciones administrativas, como las autorizaciones, se han dado y están en proceso de ejecución.
- Entre otros, registros y licencias.

Podremos identificar qué procesos son los más complicados, largos y caros que tiene una entidad si tenemos este tipo de información.

Primera fase: Caracterización del procedimiento administrativo y herramientas a utilizar para este fin

Las interrogantes establecidas coadyuban a determinar esta particularidad y a rediseñar el proceso:

- ¿Qué objetivo persigue este proceso administrativo?
- ¿En qué región comenzó? ¿Cuándo y dónde termina? ¿En qué zonas has experimentado? ¿Hacia qué región se está moviendo?
- ¿Cuánto tiempo tardó en llegar aquí desde el principio?
- ¿Qué especificaciones se solicitaron inicialmente, y para qué propósito sirve cada especificación?
- ¿Si hay algún requisito adicional, especifique en qué zona?
- ¿Cuáles son los criterios que determinan estas exigencias?
- ¿Qué materiales, herramientas, personal y personal se emplean en este proceso?
- ¿Cuándo crees que se acabará?

Segunda fase: Diagnóstico legal

En paralelo al desarrollo de la fase anterior se encuentra este. En consecuencia, busca identificar el conjunto de reglamentos que rigen la ejecución del procedimiento, así como los requisitos establecidos.

Los Procedimientos Administrativos Uniformes contienen estos datos (TUPA), en las “Reglas de Organización y Funciones” (ROF), a lo largo del “Manual de Organización y Funciones” (MOF), situado en el “Manual de Procedimientos” (MAPRO), en las leyes locales, las directrices internas, los memorandos u otros documentos similares.

Tercera fase: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura

Se aconseja recoger datos sobre el estado de tanto la zona en la que trabajan los encargados del procedimiento como la zona en la que se ofrece el servicio de orientación al ciudadano. Conociendo el diseño y la calidad del espacio físico, la condición de los muebles, los sistemas eléctricos y de conexión, el sistema sanitario, las vitrinas de información y el área de espera, entre otras cosas, dará lugar a elaborar una propuesta detallada para el correcto empleo de las zonas. Como se indica en el “Plan Metodológico para la Simplificación” de los distintos procesos; para la concesión de un permiso de operación se aconseja evidenciar fotográficamente los ambientes para documentar su estado actual, y demás detalles con lo cual se pueda presentar una propuesta de rediseño.

Cuarta fase: Diagnóstico de Costos

Los datos recogidos en la primera fase pueden utilizarse para realizar diagnósticos de costos (Caracterización del Procedimiento) utilizar la metodología para determinar los diferentes costes, comenzando en este punto.

Quinta fase: Mapeo de las capacidades de los recursos humanos

Conocimiento de las capacidades del personal que participa en el procedimiento es esencial para el desarrollo de una estrategia eficaz de simplificación, ya que esto le permitirá aprovechar sus capacidades y alcanzar los objetivos de optimización y simplificación.

Sexta fase: Presentación de resultados al comité de dirección del proyecto de simplificación

Debe mostrarse:

- Utilizando la tabla ASME-VM y el diagrama de bloques para el diagnóstico gráfico. (Se aconseja hacerlo sobre una gran hoja de papel, como una hoja de tamaño A1, con el fin de facilitar su entendimiento. No se requiere una impresión de esta en un plotter; basta, por ejemplo, con dibujarlo con lápices).
- Lista de las regulaciones actuales de los procedimientos.
- Diagnóstico de infraestructuras y equipos. (Siempre muy ilustrativas, las fotos)
- Comparación del coste real calculado con el precio que cobra el procedimiento.
- Evaluación de las competencias de los colaboradores y del calendario de formación sugerido.

c) Etapa de rediseño:

Primera fase: Análisis del procedimiento

El procedimiento descrito en el Diagrama de bloques de la fase anterior se examina en esta fase para identificar cualquier actividad que sea superflua y determinar si debe reconsiderarse.

Las diferencias que puedan documentarse en una tabla comparativa deben surgir como resultado del procedimiento administrativo simplificado.

Segunda fase: Rediseño

En esta fase, seguimos rediseñando el proceso para aumentar su eficacia. Los pasos siguientes deben seguirse para ello:

- Busca actividades que puedan cortarse.
- Crea un nuevo diagrama de bloques y tabla.
- Utilice métricas que muestren la mayor eficacia de la nueva propuesta, compárela con la original.

Tercera fase: Modificación o elaboración del marco normativo que regule el procedimiento rediseñado

Se aconseja desarrollar un estándar legal que certifique el proceso reajustado, con lo cual, cuando se apruebe, se requiera que el personal se base en la información aprendida del diagnóstico y de acuerdo con la propuesta para rediseñar el nuevo procedimiento.

Cuarta fase: Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento

Aunque la mejora de las instalaciones y los equipos no es un requisito para reajustar el procedimiento, sí que apoya una atención sanitaria de mayor calidad y altera la percepción de los funcionarios y los ciudadanos, que percibirán el movimiento hacia la modernidad de una institución.

Quinta fase: Propuesta de rediseño de costos

El costo del nuevo procedimiento se determina utilizando la metodología de determinación del coste, que fue aprobada por la Decreta Suprema No. 064-2010-PCM, basado en los datos del diagnóstico y de acuerdo con la propuesta de rediseño. Esta información debe incluirse en la modificación propuesta del estándar correspondiente, así como en la TUPA que sigue.

Sexta fase: Propuesta de fortalecimiento de capacidades

No olvidemos que durante la fase de análisis se descubrió información sobre las deficiencias de los colaboradores en cuestiones de competencias y conocimientos. Las acciones de formación para garantizar que los encargados de los procesos alcancen conocimientos y habilidades adicionales o algunas novedosas para manejar el proceso nuevo, todos estos puntos deben diseñarse en esta fase a partir de los resultados.

Séptima fase: Presentación al Comité de Dirección de Proyecto de Simplificación

El Comité de Gestión se presentará con el procedimiento revisado, que también incluirá una tabla comparativa y el Diagrama de bloques. Para ayudar a la simplificación del proceso, también se aconseja que se mencionen en esta reunión las normas que deben modificarse y/o reemplazarse, si es necesario.

Si se propone un procedimiento revisado, se sugerirá una actualización del equipo como paso previo a su aplicación. El Comité debe estar informado de esto, así como de los requisitos de formación del personal, para tener los recursos humanos y financieros para su implantación.

Octava fase: Elaboración de la propuesta final

La propuesta final se modifica en base al asesoramiento del Comité de Gestión e incluye los siguientes cambios: el diagrama de bloques, la Tabla Comparativa de Mejoras, las Reglas Legales y los Instrumentos de Gestión, los ajustes del entorno físico, los requisitos de equipos e ICT, el nuevo cálculo de costos y el Plan de Formación.

d) Etapa de Implementación:

Primera fase: Capacitación y sensibilización de las áreas involucradas

Es mejor completar esta formación a través de talleres que el EMC planifica y supervisa. Todos los colaboradores que están inmersos en el proceso, desde los que supervisan, comunican y programan internamente, debe asistir.

Todo el personal que participa en el procedimiento, desde los que supervisan e informan al público hasta los que lo procesan internamente, debe asistir.

Segunda fase: Aprobación del marco normativo del proceso rediseñado

En consecuencia, la propuesta del proceso revisado se formaliza, lo que supone todos los ajustes normativos que se necesiten para su aplicación.

Tercera fase: Adecuación de ambientes

El plan para la readecuación de los entornos planteados durante la fase de rediseño debe ponerse en marcha ahora. No requiere gastos o alteraciones significativas; en cambio, pequeños cambios como pintar las habitaciones o reordenar las sillas pueden beneficiar tanto a los empleados como a los residentes.

Cuarta fase: Difusión masiva de la reforma emprendida

Después de un tiempo razonable, en el que se pretende que los colaboradores hayan desarrollado las habilidades suficientes para mejorar la gestión de los distintos

procesos, la reforma debe ser ampliamente aplicada. Los ajustes necesarios pueden seguirse realizando en este momento.

La difusión masiva se debe dar de la manera más profesional, resaltado en el este punto la participación de las diferentes unidades donde se implanto la simplificación, como también de las unidades que tienen a su cargo la comunicación institucional.

2.3.2.7. Dimensiones de la simplificación administrativa

Para el desarrollo del presente estudio, la variable simplificación administrativa se dimensiono y operacionalizo tomando como base el estudio de Silva y Delgado (2020) "*Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas*" y Cacharro (2013) "*Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística*"; por tanto, se consideró para la variable simplificación administrativa, las siguientes dimensiones:

a) Carga administrativa

La carga administrativa son tareas que necesariamente se deben realizar para el normal desarrollo de una determinada unidad. Esta carga básicamente está vinculada al manejo documentario de una organización, procesos, comunicaciones, en si hace referencia a toda actividad de naturaleza administrativa que ejecuta una organización para cumplir con sus propósitos.

Cabe mencionar que la carga administrativa en ocasiones suele ser muy excesiva y consume bastante tiempo en la jornada laboral de los colaboradores de una organización, e incluso en ocasiones este trabajo suele ser muy rutinario, y su aporte suele ser mínimo o de muy bajo valor para la organización.

Gran parte de las organizaciones se ven obligadas a realizar tareas administrativas, mismas que no necesariamente involucran la actividad económica de la organización. En el sector estatal gubernamental la carga administrativa por consecuencia de la presencia de burocracia suele ser muy excesiva e intrascendente, afectando de esta manera a la productividad de las empresas, consume horas de trabajo elementales que podrían ser destinados a otras labores; adicionalmente se puede mencionar que la carga administrativa también puede ocasionar gasto en recursos; sin embargo a pesar de los aspectos negativos que presenta la carga administrativa estas labores son inevitables para el funcionamiento de una organización, pero es posible minimizar su impacto negativo.

Para la presente dimensión carga administrativa, tomando en referencia Silva y Delgado (2020) y Cacharro (2013) se consideraron como indicadores la atención de solicitudes o trámites, comunicación y atención a otras oficinas y la formalización y archivamiento de la documentación.

b) Procedimientos administrativos

Los procedimientos administrativos vienen a ser una serie de procesos o sucesiones que tienen como fin un propósito ya establecido por el ordenamiento interno de una organización, este proceso se halla bien ordenado y está orientado a tener un proceso final. Este proceso también puede entenderse como un mecanismo, o como un conglomerado de actuaciones que como propósito final la generación de un acto administrativo.

Se los entiendo también como un conjunto de acciones y diligencias que producen un efecto sobre intereses, obligaciones o derechos de un administrado. Este conjunto de

procesos generalmente se hallan estructurados en fases que tiene una secuencia lógica de operaciones; además estos procesos se apoyan en una normativa interna o propia del ámbito jurídico. En el sector estatal estos procedimientos por lo general de originan por un evento externo (de parte) o interno (de oficio) y culminan con una salida al exterior, que viene a ser una respuesta a un administrado.

Es de importancia también mencionar que en el sector público por lo general todos los procedimientos administrativos, su estructura, plazos, detalles y demás se hallan establecidos en el “*Texto Único de Procedimiento Administrativo*” (TUPA) de una organización; este viene ser un instrumento que reúne y uniformiza todo lo concerniente a estos procesos, además su creación se basa para dar seguridad respecto al debido cumplimiento del proceso.

Para efectos del presente estudio y tomando en referencia Silva y Delgado (2020) y Cacharro (2013) para la dimensión procedimientos administrativos se consideraron como indicadores a la eficiencia, eficacia y legitimidad.

c) Información y lenguaje administrativo

El lenguaje administrativo es aquel que emplea las organizaciones para con sus usuarios; viene a ser un lenguaje que muestra particularidades que son inherentes a las organización, y se denota en la gramática, léxico y su estilo, sin embargo esta no limita su entendimiento y tampoco muestra rasgos de complejidad, con lo cual cualquier ciudadano se halla en factibilidad de poder entablar una comunicación, con lo cual se entiende que la información proporcionada por una organización debe ser de fácil entendimiento, empleando un lenguaje sencillo.

En las organizaciones el lenguaje administrativo debe estar direccionada a constituir una “*eficacia comunicativa*” donde los mensajes transmitidos deben alcanzar su objetivo. En el caso de las entidades pertenecientes al sector gubernamental el lenguaje empleado debe ser incluso aún más certero y su empleo debe ser muy cuidadoso, debido a que lo que se busca transmitir debe ser de claro entendimiento y comprensión de parte de los administrados, la información proporcionada a la ciudadanía debe emplear terminología sencilla de manera que todos se hallen en la capacidad de entenderla.

Sin embargo, en muchas entidades gubernamentales aún se hace habitual encontrarnos con información muy técnica que no cumple con su objetivo y el lenguaje administrativo empleado viene a ser discriminatorio ya que no puede ser comprendido por una gran mayoría de los usuarios, ya que los textos se hacen incomprensibles, densos, embarullados y crípticos. La ciudadanía, los administrados tienen el derecho a entender y saber lo que dice la información proporcionada, con lo cual la administración está obligada a la claridad.

El lenguaje administrativo se halla inmerso dentro la expresión escrita y generalmente posee un carácter normativo y está sujeta a la formalidad, con lo cual su redacción debe ser clara, sencilla, inteligible y unívoco; con lo cual la imprecisión y ambigüedad no pueden estar inmersas en este tipo de lenguaje

Para efectos del presente estudio y tomando en referencia Silva y Delgado (2020) y Cacharro (2013) para la dimensión información y lenguaje administrativo se consideraron como indicadores a los recursos tecnológicos, coordinación entre oficinas o dependencias y a la comprensión del lenguaje administrativo.

2.4. Marco conceptual

- **Análisis FODA:** Una evaluación una lista completa de lo más resaltante, oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas organizacionales, se crea utilizando una herramienta llamada FODA o DAFO, que centra su fin en colaborar a las organizaciones a comprender su situación. Esta es esencial para la toma de decisiones.
- **Archivamiento de documentación:** El archivo de documentos de una organización es de suma importancia porque, como su nombre implica, gestiona, clasifica y organiza una colección de documentos que deben conservarse en su base de datos. Aunque este proceso suele realizarse en papel, muchas empresas necesitan pasar a digital para funcionar mucho más eficazmente.
- **Atención de usuarios:** Hace referencia a un grupo de acciones vinculadas proporcionadas por un proveedor para ayudar al cliente a obtener el producto en el momento y lugar adecuados y utilizarlo correctamente.
- **Carga administrativa:** Una carga administrativa es cualquier tarea administrativa que una entidad o un administrado debe realizar para consumir con sus obligaciones legales. Algunos ejemplos son las peticiones, las obligaciones de compartir datos, mantener registros y formalizar documentos.
- **Comunicación en el trabajo:** En el ámbito laboral, es importante el aspecto comunicativo comunicación, debido a que contribuye a construir relaciones con los miembros del personal que componen la fuerza de trabajo. Cuando la comunicación eficaz aumenta la productividad de una organización, la buena comprensión hace que todo sea más inmediato y eficaz.

- **Eficacia:** Engloba la consecución de fines propuestos por una entidad. En otras palabras, se refiere al grado en cómo se han alcanzado lo propuesto inicialmente. La eficiencia es la capacidad de alcanzar los objetivos que nos fijamos.
- **Eficiencia:** hace alusión a la consecución de objetivos utilizando los recursos mínimos posibles. Es la relación entre los recursos empleados y los resultados obtenidos con él se establece por la eficacia. Es cuando se consiguen más objetivos con la misma cantidad de recursos o cuando se utilizan menos recursos para lograr más objetivos.
- **Fines de la organización:** El final o los finales de una organización son su componente fundamental; definen la razón de su existencia y suelen estar establecidos en la misión de la entidad. El final de una organización define la razón de su existencia o sus aspiraciones más altas; representan la persecución de los valores de los pueblos que la dirigen y que la adoptan.
- **Misión organizacional:** Engloba la razón de ser de una institución, viene a enmarcar los valores, fines y propósitos de la entidad, es el motivo de existencia de esta.
- **Procedimientos administrativos:** El procedimiento administrativo se entiende como la recogida de acciones y procesos necesarios para que un órgano emita un acto administrativo que sea eficaz, es decir, que tenga efectos solicitados por parte de los administrados o usuarios.
- **Propósitos estratégicos:** Los propósitos estratégicos son los objetivos u objetivos a largo plazo que una organización ha desarrollado a nivel estratégico. Algunas posturas definen objetivos estratégicos con objetivos amplios, que se basan en la visión, la misión y los valores organizacionales y limitan las acciones a tomar.

- **Recursos tecnológicos:** Son los medios de comunicación que emplean la tecnología para una función principalmente beneficiosa. Estos recursos pueden ser intangibles, lo que significa que son invisibles o no tienen una representación física palpable, o tangibles, lo que significa que tienen una presentación física.
- **Sistema de dirección:** Viene a ser una colección de instrumentos empleados para dirigir la dirección de la organización; en otras palabras, es la colección de deberes, responsabilidades, normas y procedimientos que guían el accionar de una empresa.
- **Visión organizacional:** La visión de una organización es una colección de conceptos generales, algunos de los cuales son abstractos, que contribuyen al entendimiento de lo que es y quiere ser una empresa en el futuro. La Visión sirve como un mapa, una guía y el vínculo que une a las organizaciones al futuro.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

El despliegue de la dirección estratégica incide directamente en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) El despliegue de la dirección estratégica es algo adecuado en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- b) La ejecución de la simplificación administrativa es algo eficiente en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- c) La documentación no se encuentra debidamente efectuada con respecto a la dirección estratégica y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- d) El análisis de la incidencia permitirá elaborar una propuesta de simplificación administrativa que este alineado a la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Variables

Variable independiente Dirección estratégica: la presente variable fue operacionalizada en base a Barra (2017) y D'Alessio (2016) con lo cual se consideraron las siguientes dimensiones:

- Fines de la organización
- Análisis del entorno específico
- Análisis del entorno general

Variable dependiente: Simplificación administrativa; misma que fue operacionalizada considerando a Silva y Delgado (2020) y Cacharro (2013) con lo cual se consideraron las siguientes dimensiones:

- Carga administrativa
- Procedimientos administrativos
- Información y lenguaje administrativo

3.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala y valores
Dirección estratégica	Definición conceptual: Viene a ser un estilo de dirección que se centra en la identificación anticipada de las permutas internas y externas, como reacción al dinamismo y a la creciente de la complejidad del entorno organizacional (Barra, 2017, p.130). Adicionalmente la dirección estratégica viene a ser un procedimiento de planteamiento de mecanismos, estrategias para el	Fines y objetivos institucionales	Análisis de la visión	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo
			Análisis de la misión	(3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
			Análisis de los objetivos	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces
		Microentorno institucional	Propósitos estratégicos	(4) Casi siempre (5) Siempre
			Sistema de dirección	

<p>acrecentamiento de una organización, y tiene como fin el desarrollo integra de la misma (competitividad estratégica) y rendimientos superiores al promedio (D'Alessio, 2016).</p> <p>Definición operacional:</p> <p>El análisis estratégico enmarca una serie de aspectos que establecen el espacio estratégico en el cual se desenvuelve la organización y estos vienen a ser los pilares para la estructuración de la estrategia. De acuerdo a los lineamientos estratégicos organizacional del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) integra al direccionamiento estratégico en concordancia con el planeamiento estratégico, fundamentada en las necesidades de los ciudadanos con el fin de tomar decisiones en el gasto público.</p>	<p>Componente económico</p> <p>Componente político</p> <p>Componente sociocultural</p> <p>Macroentorno institucional</p> <p>Componente tecnológico</p>	<p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) Algunas veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
---	--	--

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala y valores
Simplificación administrativa	Definición conceptual:		Atención de solicitudes o trámites	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces
	Comprende procedimientos realizados por la organización con la finalidad de garantizar la eficiencia y eficacia en el servicio. Enmarca procedimientos de acortamiento de etapas y procedimientos, con lo cual se factibiliza la administración en el componente procedimental y orgánico, teniendo como fin el empleo lógico de los recursos, mostrando eficiencia en el tiempo de	Interoperabilidad entre entidades	Comunicación y atención a otras oficinas	(4) Casi siempre (5) Siempre
		Reducción en la exigencia de documentos	Formalización y archivamiento de la documentación Documentación básica de interoperabilidad	(1) Nunca (2) Casi nunca

atención de los usuarios (Silva & Delgado, 2020; Cacharro, 2013).		Cobertura y acceso a la información	(3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Definición operacional		Legitimidad	(5) Siempre
La simplificación administrativa reside en reducir, facilitar y comprender los procedimientos, volcándolos a ser más sencillos y eficientes en el tiempo de atención y respuesta de las solicitudes o trámites realizados por los usuarios. De acuerdo a la <i>“Ley del Sistema del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico”</i> , la simplificación administrativa forma parte de la modernización del estado peruano, con el fin de generar una mejora prestación a la ciudadanía en el menor tiempo posible.	Facilidad para efectuar pagos	Recursos tecnológicos	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces
		Coordinación entre oficinas o dependencias	(4) Casi siempre (5) Siempre
		Comprensión del lenguaje administrativo	

Nota. Adaptación realizada de Barra (2017) tomando en cuenta los fundamentos para una adecuada dirección estratégica y D’Alessio (2016). En el caso de la simplificación administrativa se tomó en cuenta los aportes realizados por Silva y Delgado (2020) y Cacharro (2013).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio se enmarca en la “*investigación aplicada*”, porque se fundamentó en la creación del conocimiento, permitiendo se cumplan aspectos básicos de las ciencias fácticas, como la verificación, relativismo, acumulación, explicación y predicción, así como también la aplicación de conocimientos en la solución de problemas por la forma como se propone alternativas de solución a través de una propuesta para que se tomen decisiones en la alta gerencia de la organización” (Méndez, 2011, p. 62-65).

4.2. Nivel de investigación

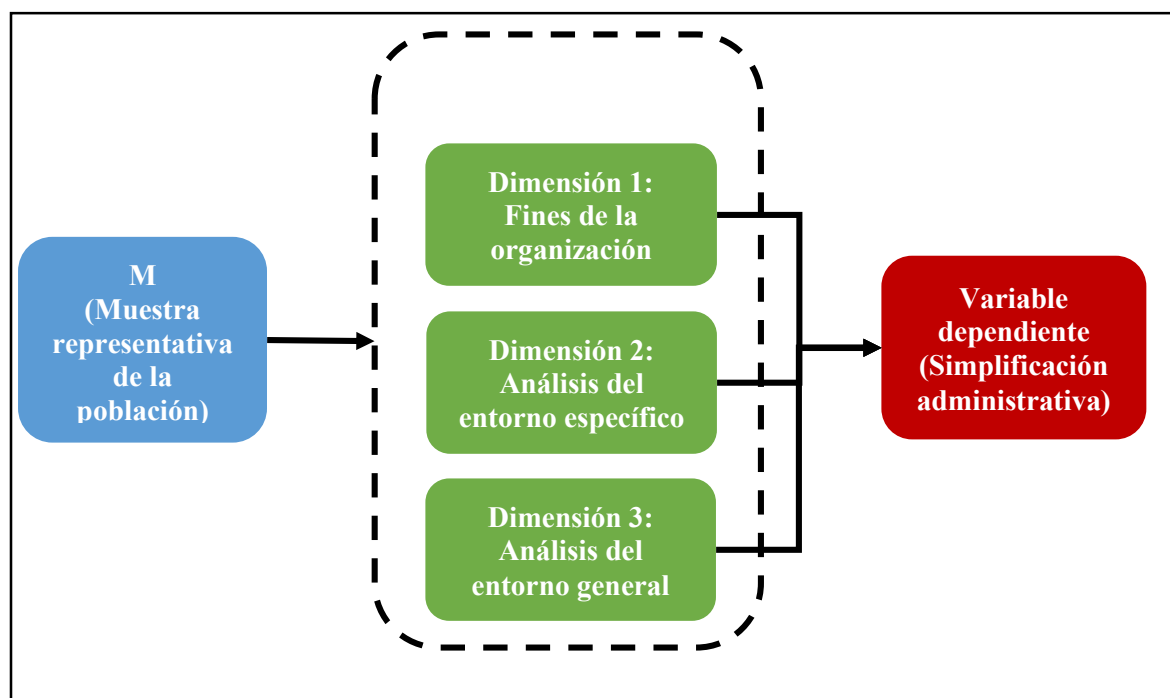
De acuerdo con Bernal (2010) el estudio consideró la investigación “*explicativa correlacional causal*” debido a que se tiene por base el contraste de hipótesis y la búsqueda de conclusiones que nos direccionen al planteamiento y al contraste de principios científicos y es observacional porque la causa y efectos ya ocurrieron en la realidad, ocurrieron o ya se manifestaron, lo cual puede ocurrir también durante el desarrollo del estudio (p.115); tal y como es el caso del análisis de efectos de la gestión estratégica en la simplificación administrativa de la “*Municipalidad Provincial de Acomayo*” – Cusco.

4.3. Diseño de investigación

El estudio se desarrolló bajo un diseño “*no experimental, transversal o transeccional*”, debido a que no se pretendió modificar o generar cambios en las variables estudiadas y transversal debido a que el proceso de recojo de datos se dio solo en una oportunidad y es observacional porque la causa y efectos ya ocurrieron en la realidad, ocurrieron o ya se manifestaron, lo cual pudo ocurrir también durante el desarrollo del estudio, durante el proceso

se realizaron las observaciones respectivas y fueron debidamente reportados, adicionalmente de los resultados que muestran la correlación de las dos variables entre sí, también se estableció un análisis de subgrupos o dimensiones entre las variables independientes y dependientes (Hernández et al., 2014, p. 158). En el siguiente diagrama se muestra el procedimiento que fue realizado:

Figura 2
Diseño de investigación



Nota. Elaboración en base a la revisión de los diseños no experimentales de Hernández et al. (2014).

4.4. Enfoque de la investigación

La estrategia de estudio fue eminentemente “cuantitativo”, porque se hizo un análisis de datos referentes a las variables. Este enfoque permitió probar las hipótesis y obtener conclusiones objetivas sobre la incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo. La metodología cualitativa facilitó la medición precisa de variables, el análisis de correlaciones y la validación de modelos estadísticos, asegurando la rigurosidad y validez de los resultados obtenidos.

4.5. Método de investigación

El método del estudio se ajustó al “*hipotético deductivo*”, con el fin de tomar aseveraciones de la variable independiente dirección estratégica como aspecto que ocasiona un determinado comportamiento de la simplificación administrativa a partir de comprobaciones a través del conocimiento y revisión del estado del arte confrontados con los hechos, proponiendo descubrir los factores específicos o dimensiones de la variable independiente que probablemente involucradas con predecir cómo se comporta la variable dependiente. Teniendo en cuenta la valoración de la hipótesis del estudio con el fin de deducir su aceptación, caso contrario su refutación debidamente fundamentada en ambos casos (Méndez, 2011).

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

La población de estudio estuvo integrada por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Acomayo, y la población del distrito de Acomayo. La unidad de estudio se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 2
Población de estudio

	Área	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Personal Administrativo	Gerencia de desarrollo social	5	6.67%
	Gerencia de desarrollo económico	6	8%
	Gerencia de infraestructura y desarrollo urbanístico	12	16%
	Asesoría legal	2	2.67%
	Unidad formuladora	3	4%
	OPMI	2	2.67%
	Gerencia Municipal	3	4%
	Alcaldía	10	13.33%
	Secretaría general	3	4%
	Oficina de imagen institucional	2	2.67%
	Oficina de Supervisión y Liquidación de Proyectos	6	8%
	Logística	4	5.33%
	Unidad de patrimonio	1	1.33%
	Almacén central	2	2.67%
	Planificación y presupuesto	3	4%
	Tesorería	3	4%
	Registro civil	1	1.33%
	Oficina de Administración	3	4%
	Rentas	1	1.33%
	Contraloría	2	2.67%
Biblioteca municipal	1	1.33%	
	Total	75	100%

Nota. Registro de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Acomayo.

Los pobladores del distrito de Acomayo, con derecho a voto, son quienes pueden realizar algún trámite o solicitud a la municipalidad provincial de Acomayo. En tal situación, la población está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 3
Género de población de estudio

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	1374	49,1%
Masculino	1424	50,9%
Total	2798	100,0%

Los pobladores con derecho a voto entre hombres y mujeres ascienden a un total de 2798.

4.6.2. Muestra

En el estudio se consideró una muestra representativa de la población obtenida mediante el muestreo “*no probabilístico por conveniencia*”, esto debido al número de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Acomayo. Por tanto, la muestra de estudio estuvo conformada por 65 colaboradores de la “*Municipalidad Provincial de Acomayo*”.

La muestra representativa de los pobladores del distrito de Acomayo fue calculada mediante el muestreo probabilístico al azar, para población finita, por tenerse el marco muestral.

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * Np(1-p)}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * p(1-p) + (N-1)(E)^2}$$

N (Población) = 2798

Z (Desviación estándar) = 1,96

p (Probabilidad ocurrencia del evento) = 0,90

q (Probabilidad desfavorable de ocurrencia del evento) = 0,10

E (Margen de error) = 0,05

n (Muestra) = 131,83

Los pobladores seleccionados en la muestra ascienden a un total de 132, entre varones y mujeres con derecho a voto.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnica

Las técnicas de recolección de información son específicas y son un procedimiento peculiar de obtener información respecto a las variables en estudio: dirección estratégica y simplificación administrativa. En tal circunstancia para ambas variables se hizo uso del cuestionario.

4.7.2. Instrumentos

Los instrumentos responden al diseño cuantitativo de la investigación, considerando la encuesta y el análisis de contenido con sus respectivos instrumentos: cuestionarios.

A continuación, mostramos de manera puntual las técnicas e instrumentos empleados en el recojo de datos:

Tabla 4

Técnicas e instrumentos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Dirección estratégica	Encuesta	Cuestionario de percepción de la dirección estratégica
Simplificación administrativa	Encuesta	Cuestionario de percepción de la simplificación administrativa

4.7.3. Validación de los instrumentos

Los instrumentos de investigación fueron validados mediante el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach. El cuál fue evaluado teniendo en cuenta la siguiente escala de decisión:

El índice de confiabilidad para Ruíz (2013) es aquel valor que se encuentra entre 0 y 1, donde los valores cercanos a la unidad indican que el instrumento es fiable, a través de mediciones estables y consistentes; de lo contrario, si el valor está por debajo de 0,8 el instrumento que es objeto de evaluación presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y puede llevar a conclusiones equivocadas.

Ruíz (2013, pp. 99-100) considera los siguientes rangos de fiabilidad para la aceptación del instrumento.

Tabla 5
Rangos de fiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Para completar la validación, se realizó la revisión de los instrumentos por juicio de expertos, lo cual contribuyó a recoger información precisa y confiable.

4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.8.1. Técnicas de procesamiento de datos cuantitativos

La información fue recopilada producto de la aplicación de instrumentos, mismos que fueron cuantificados e inmersos en una base de datos, para lo cual se hizo uso del programa “*Microsoft Excel*”, seguidamente se empleó el software SPSS, para analizar y procesar tales datos, y se obtuvieron las tablas y figuras, además de las respectivas pruebas estadísticas y finalmente se interpretó los resultados, con esta información se estuvo en la capacidad de emitir las conclusiones del estudio.

4.8.2. Análisis inferencial o contraste de hipótesis de los datos cuantitativos

Se realizó el análisis de la relación entre ambas variables para determinar la intervención o dependencia de la simplificación administrativa a través del despliegue de la dirección estratégica que viene efectuando la municipalidad. Esta relación fue analizada mediante el estadígrafo “*Chi cuadrado*” de independencia.

Para el respectivo contraste inferencias se hizo indispensable la aplicación de “*pruebas de simetría*” para establecer el nivel de relación entre variables, a lo cual se suma el empleo de la prueba estadística de “*Chi cuadrado de Pearson*” (Triola, 2009).

4.9. Baremos de las variables

Los baremos son herramientas cruciales en la evaluación y medición de diversas variables y dimensiones dentro de un estudio. continuación, se presentan los baremos utilizados en el estudio, donde se evalúan diversas dimensiones organizacionales:

Tabla 6
Baremos de la variable dirección estratégica

Rango	Escala	Interpretación
[20-46]	Inadecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 20 ítems, aquellos que fluctúan entre 20 y 46 puntos, son denominados inadecuados
[47-73]	Poco adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 20 ítems, aquellos que fluctúan entre 47 y 73 puntos, son denominados poco adecuados
[74-100]	Adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 20 ítems, aquellos que fluctúan entre 74 y 100 puntos, son denominados adecuados

Tabla 7
Baremos de la dimensión fines y objetivos institucionales

Rango	Escala	Interpretación
[6-13]	Inadecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 6 ítems, aquellos que fluctúan entre 6 y 13 puntos, son denominados inadecuados
[14-22]	Poco adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 6 ítems, aquellos que fluctúan entre 14 y 22 puntos, son denominados poco adecuados
[23-30]	Adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 6 ítems, aquellos que fluctúan entre 23 y 30 puntos, son denominados adecuados

Tabla 8
 Baremos de la dimensión microentorno institucional

Rango	Escala	Interpretación
[6-13]	Inadecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 6 ítems, aquellos que fluctúan entre 6 y 13 puntos, son denominados inadecuados
[14-22]	Poco adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 6 ítems, aquellos que fluctúan entre 14 y 22 puntos, son denominados poco adecuados
[23-30]	Adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 6 ítems, aquellos que fluctúan entre 23 y 30 puntos, son denominados adecuados

Tabla 9*Baremos de la dimensión macroentorno institucional*

Rango	Escala	Interpretación
[8-18]	Inadecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 8 ítems, aquellos que fluctúan entre 8 y 18 puntos, son denominados inadecuados
[19-29]	Poco adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 8 ítems, aquellos que fluctúan entre 19 y 29 puntos, son denominados poco adecuados
[30-40]	Adecuado	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 8 ítems, aquellos que fluctúan entre 30 y 40 puntos, son denominados adecuados

Tabla 10

Baremos de la variable simplificación administrativa

Rango	Escala	Interpretación
[20-46]	Ineficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 20 ítems, aquellos que fluctúan entre 20 y 46 puntos, son denominados Ineficiente
[47-73]	Poco eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 20 ítems, aquellos que fluctúan entre 47 y 73 puntos, son denominados poco eficiente
[74-100]	Eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 20 ítems, aquellos que fluctúan entre 74 y 100 puntos, son denominados eficientes

Tabla 11*Baremos de la dimensión interoperabilidad entre entidades*

Rango	Escala	Interpretación
[8-18]	Ineficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 8 ítems, aquellos que fluctúan entre 8 y 18 puntos, son denominados Ineficientes
[19-29]	Poco eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 8 ítems, aquellos que fluctúan entre 19 y 29 puntos, son denominados poco eficiente
[30-40]	Eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 8 ítems, aquellos que fluctúan entre 30 y 40 puntos, son denominados eficientes

Tabla 12*Baremos de la dimensión reducción en la exigencia de documentos*

Rango	Escala	Interpretación
[7-16]	Ineficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 7 ítems, aquellos que fluctúan entre 7 y 16 puntos, son denominados Ineficiente
[17-25]	Poco eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 7 ítems, aquellos que fluctúan entre 17 y 25 puntos, son denominados poco eficiente
[26-35]	Eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 7 ítems, aquellos que fluctúan entre 26 y 35 puntos, son denominados eficientes

Tabla 13*Baremos de la dimensión facilidad para efectuar pagos*

Rango	Escala	Interpretación
[5-11]	Ineficiente	Según a la a la escala valorativa del cuestionario y sus 5 ítems, aquellos que fluctúan entre 5 y 11 puntos, son denominados Ineficiente
[12-18]	Poco eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 5 ítems, aquellos que fluctúan entre 12 y 18 puntos, son denominados poco eficiente.
[19-25]	Eficiente	Según a la escala valorativa del cuestionario y sus 5 ítems, aquellos que fluctúan entre 19 y 25 puntos, son denominados eficientes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Descriptivos de la dirección estratégica (personal administrativo)

Tabla 14

Descriptivos de la variable dirección estratégica por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Dirección estratégica						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
De 1 a 3 años	1	1,5%	4	6,2%	48	73,8%	53	81,5%
De 4 a 6 años	1	1,5%	1	1,5%	3	4,6%	5	7,7%
De 7 a 9 años	0	0,0%	1	1,5%	4	6,2%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	2	3,1%	0	0,0%	2	3,1%
Total	2	3,1%	8	12,3%	55	84,6%	65	100,0%

Figura 3

Diagrama de barras agrupadas de la dirección estratégica por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados obtenidos evidencian la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo respecto a la variable dirección estratégica. Se observa que una amplia mayoría, equivalente al **84,6%**, considera que la dirección estratégica es **adecuada**, lo que denota la existencia de una gestión institucional orientada al cumplimiento de los objetivos, metas y propósitos estratégicos, en coherencia con los componentes económicos, políticos y socioculturales que la sustentan.

Asimismo, un 12,3% de los encuestados percibe la dirección estratégica como poco adecuada, mientras que únicamente un 3,1% la califica como inadecuada. Estos resultados permiten inferir que, en términos generales, el personal administrativo mantiene una valoración positiva del proceso de dirección estratégica dentro de la entidad.

En relación con el tiempo de servicio, se aprecia que los trabajadores con 1 a 3 años de antigüedad presentan la valoración más favorable, dado que el 73,8% de ellos considera la dirección estratégica como adecuada. En menor proporción, los servidores con 4 a 6 años (4,6%) y con 7 a 9 años (6,2%) también manifiestan una percepción positiva, aunque con una tendencia decreciente conforme aumenta el tiempo de permanencia laboral. Finalmente, los trabajadores con 10 años o más de servicio tienden a calificar la dirección estratégica como poco adecuada (3,1%), lo que podría estar asociado a una mayor experiencia institucional y, por tanto, a una visión más crítica de los procesos de gestión.

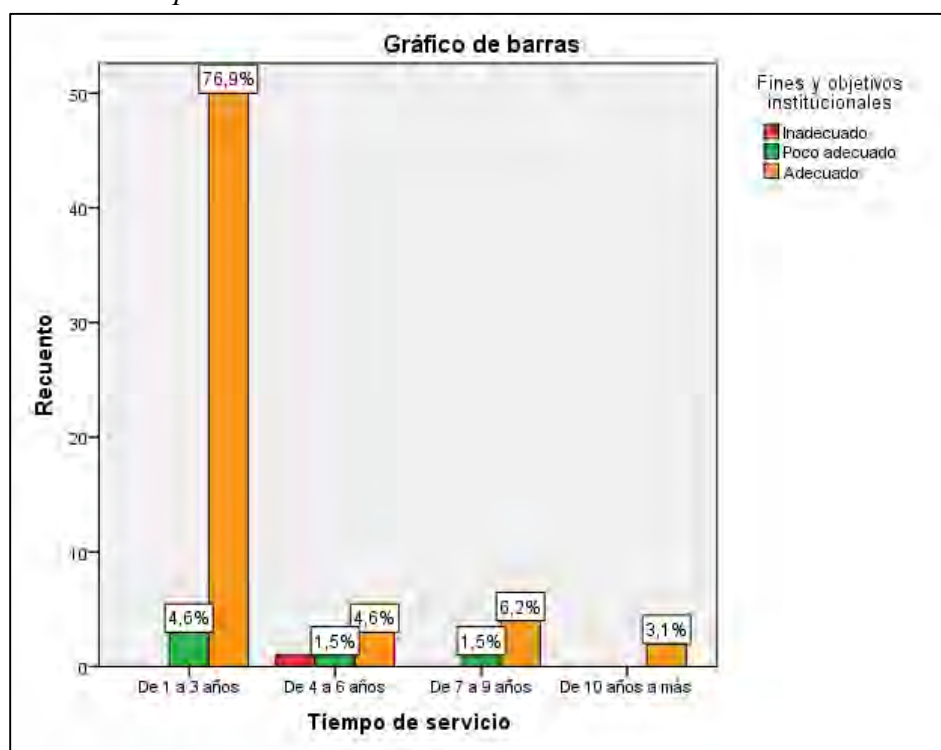
Tabla 15

Descriptivos de la dimensión fines y objetivos institucionales por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Fines y objetivos institucionales						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
De 1 a 3 años	0	0,0%	3	4,6%	50	76,9%	53	81,5%
De 4 a 6 años	1	1,5%	1	1,5%	3	4,6%	5	7,7%
De 7 a 9 años	0	0,0%	1	1,5%	4	6,2%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	0	0,0%	2	3,1%	2	3,1%
Total	1	1,5%	5	7,7%	59	90,8%	65	100,0%

Figura 4

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión fines y objetivos institucionales por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo percibe los fines y objetivos institucionales como **adecuados**,

alcanzando un **90,8%** de las respuestas. Este resultado refleja que los servidores públicos reconocen en la institución una visión alentadora y factible, acompañada de una misión realista y objetivos claramente definidos y alcanzables, orientados al beneficio colectivo de la población.

Por otro lado, un **7,7%** del personal considera que dichos fines y objetivos son **poco adecuados**, mientras que un **1,5%** los califica como **inadecuados**, lo que sugiere la existencia de percepciones minoritarias que podrían estar asociadas a experiencias laborales o niveles de participación institucional diferenciados.

Al analizar la variable **tiempo de servicio**, se observa que el grupo con **entre 1 y 3 años de labor** presenta la mayor proporción de valoración positiva (**76,9%**), seguido por los colaboradores con **4 a 6 años (4,6%)**, **7 a 9 años (6,2%)** y finalmente aquellos con **10 años o más (3,1%)**. Este comportamiento sugiere que la percepción favorable respecto a los fines y objetivos institucionales es consistente entre los distintos grupos de antigüedad, aunque con una leve disminución en los servidores de mayor tiempo, lo cual podría atribuirse a una visión más crítica producto de la experiencia y del conocimiento acumulado sobre la gestión institucional.

Tabla 16

Descriptivos de la dimensión microentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Microentorno institucional						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		fi	hi%
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%		
De 1 a 3 años	0	0,0%	9	13,8%	44	67,7%	53	81,5%
De 4 a 6 años	1	1,5%	1	1,5%	3	4,6%	5	7,7%
De 7 a 9 años	0	0,0%	0	0,0%	5	7,7%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	2	3,1%	0	0,0%	2	3,1%
Total	1	1,5%	12	18,5%	52	80,0%	65	100,0%

Figura 5

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión microentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo percibe el microentorno institucional como **adecuado**, alcanzando un **80,0%** del total de encuestados. Este resultado sugiere que dentro de la institución se fomenta el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas organizacionales, así como el liderazgo participativo y el cumplimiento de normas y valores institucionales.

Asimismo, un **18,5%** de los participantes considera que el microentorno es **poco adecuado**, lo que indica la existencia de ciertas limitaciones en la gestión o en la aplicación de políticas internas. Por otro lado, un **1,5%** de los servidores lo califica como **inadecuado**, evidenciando una percepción minoritaria de insatisfacción respecto a este aspecto.

En cuanto al **tiempo de servicio**, se observa que el grupo con **1 a 3 años** de antigüedad presenta la mayor proporción de respuestas positivas, con un **67,7%** que considera el microentorno

como adecuado. Le siguen los trabajadores con **4 a 6 años** (4,6%) y aquellos con **7 a 9 años** (7,7%), quienes mantienen una percepción favorable aunque en menor medida. Finalmente, el personal con **10 o más años de servicio** muestra una tendencia distinta, ya que un **3,1%** califica el microentorno como poco adecuado.

Tabla 17

Descriptivos de la dimensión macroentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Macroentorno institucional						Total	
	Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		fi	hi%
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%		
De 1 a 3 años	1	1,5%	19	29,2%	33	50,8%	53	81,5%
De 4 a 6 años	1	1,5%	1	1,5%	3	4,6%	5	7,7%
De 7 a 9 años	0	0,0%	2	3,1%	3	4,6%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	2	3,1%	0	0,0%	2	3,1%
Total	2	3,1%	24	36,9%	39	60,0%	65	100,0%

Figura 6

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión macroentorno institucional por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo percibe el **macroentorno institucional** como **adecuado**, con una representación del **60,0%**. Este resultado sugiere que la institución mantiene relaciones colaborativas con entidades no gubernamentales para el cumplimiento de sus objetivos, dispone de mecanismos efectivos de fiscalización del gasto presupuestal y fomenta actividades culturales dentro de su gestión.

Asimismo, un **36,9%** del personal considera que el macroentorno institucional es **poco adecuado**, mientras que un **3,1%** lo califica como **inadecuado**, lo que refleja la existencia de percepciones diferenciadas respecto al funcionamiento institucional.

En cuanto al **tiempo de servicio**, se observa que los trabajadores con **1 a 3 años** de antigüedad son quienes, en mayor proporción, califican el macroentorno como **adecuado (50,8%)**. En contraste, el personal con **4 a 6 años** de servicio presenta una valoración similar, aunque en un porcentaje significativamente menor (**4,6%**). Por su parte, aquellos con **7 a 9 años** de experiencia también consideran el macroentorno adecuado (**4,6%**), mientras que los servidores con **10 o más años** de permanencia tienden a calificarlo como **poco adecuado (3,1%)**.

5.1.2. Descriptivos de la simplificación administrativa (personal administrativo)

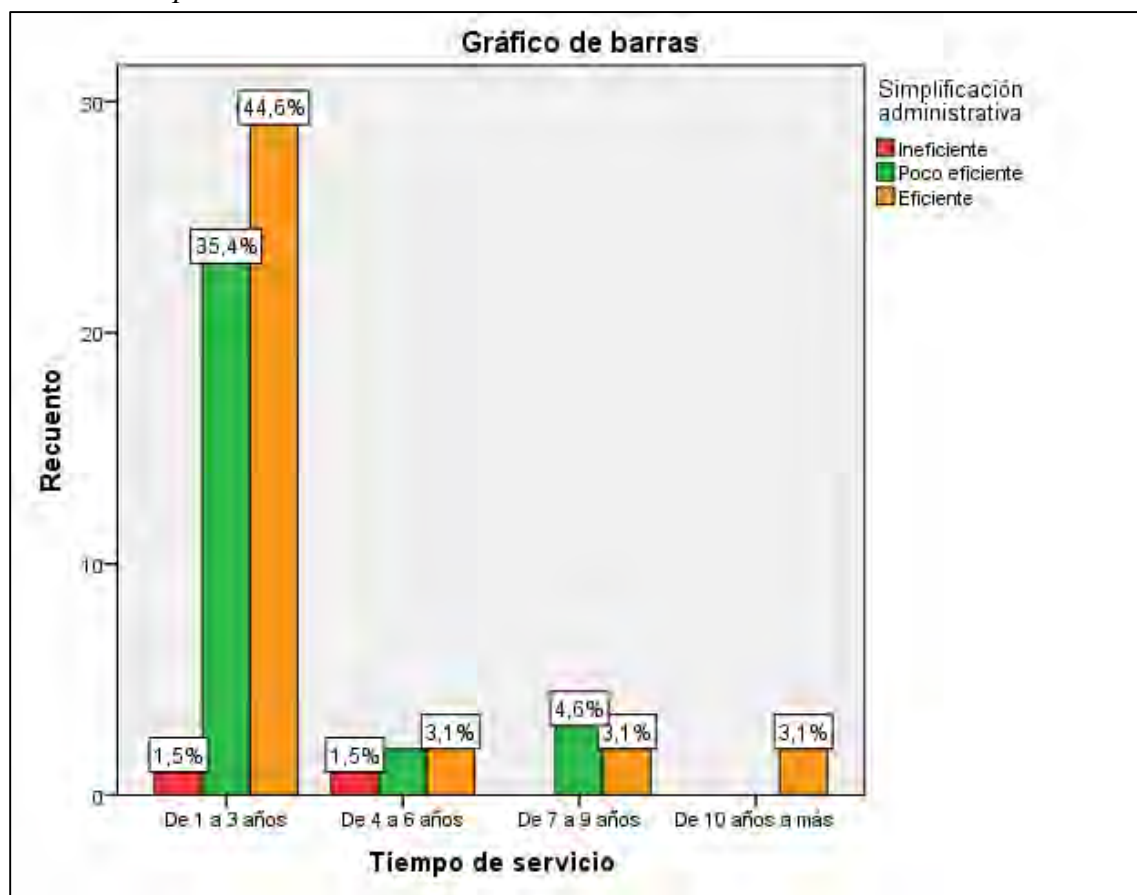
Tabla 18

Descriptivos de la variable simplificación administrativa por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
De 1 a 3 años	1	1,5%	23	35,4%	29	44,6%	53	81,5%
De 4 a 6 años	1	1,5%	2	3,1%	2	3,1%	5	7,7%
De 7 a 9 años	0	0,0%	3	4,6%	2	3,1%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	0	0,0%	2	3,1%	2	3,1%
Total	2	3,1%	28	43,1%	35	53,8%	65	100,0%

Figura 7

Diagrama de barras agrupadas de la variable simplificación administrativa por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados presentados evidencian que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo percibe la simplificación administrativa como **eficiente**, alcanzando un **53,8 %** del total. Este resultado sugiere que las acciones implementadas por la institución contribuyen al fortalecimiento de la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, promoviendo la interoperabilidad entre las entidades, la reducción de la documentación exigida en los procedimientos y la disponibilidad de diversos medios y plataformas para los pagos y trámites.

Asimismo, un **43,1 %** de los servidores considera que la simplificación administrativa es **poco eficiente**, lo que refleja la existencia de ciertos aspectos que podrían mejorarse en los procesos administrativos, posiblemente vinculados a la gestión interna o a la capacitación del personal. En menor proporción, un **3,1 %** la califica como **ineficiente**, lo cual evidencia que, aunque el sistema es valorado positivamente en general, aún persisten limitaciones que afectan su funcionamiento óptimo.

En relación con el **tiempo de servicio**, se observa que el grupo con **entre 1 y 3 años de antigüedad** concentra el mayor nivel de valoración positiva, con un **44,6 %** que considera la simplificación administrativa como eficiente. En contraste, el personal con **4 a 6 años** y con **más de 10 años** de servicio presenta porcentajes reducidos (**3,1 %** cada uno) en esta categoría, mientras que quienes poseen **entre 7 y 9 años** de experiencia tienden a calificarla como **poco eficiente** (**4,6 %**). Estos resultados permiten inferir que las percepciones más favorables se encuentran entre el personal con menor tiempo de servicio, lo que podría asociarse con una mayor adaptación a los procesos modernizados o con una menor exposición a las limitaciones estructurales previas de la gestión administrativa.

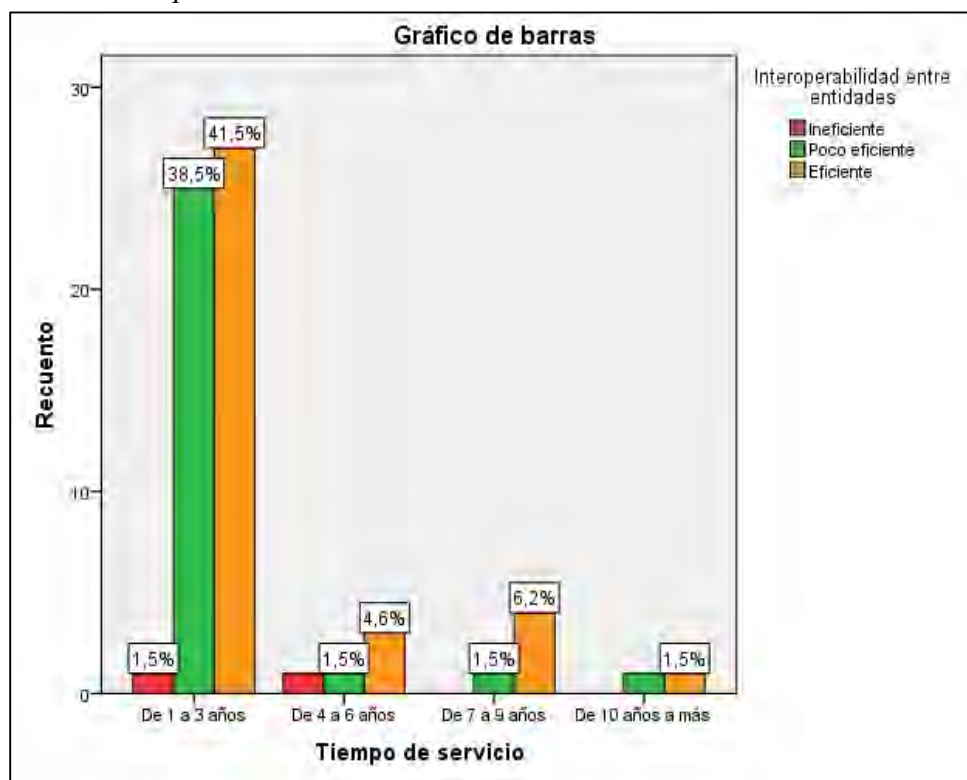
Tabla 19

Descriptivos de la dimensión interoperabilidad entre entidades por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Interoperabilidad entre entidades						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
De 1 a 3 años	1	1,5%	25	38,5%	27	41,5%	53	81,5%
De 4 a 6 años	1	1,5%	1	1,5%	3	4,6%	5	7,7%
De 7 a 9 años	0	0,0%	1	1,5%	4	6,2%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	1	1,5%	1	1,5%	2	3,1%
Total	2	3,1%	28	43,1%	35	53,8%	65	100,0%

Figura 8

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión interoperabilidad entre entidades por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados muestran que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo percibe la **interoperabilidad entre entidades** como **eficiente**,

alcanzando un **53,8 %** del total. Este resultado evidencia que los procesos institucionales se desarrollan de manera oportuna y coordinada, permitiendo una adecuada atención de los trámites y solicitudes ciudadanas. Asimismo, se observa que las áreas involucradas mantienen una comunicación constante, lo que facilita el registro, seguimiento y archivo de la documentación correspondiente, fortaleciendo la gestión administrativa.

Por otro lado, un **43,1 %** del personal considera que la interoperabilidad es **poco eficiente**, lo que podría reflejar la existencia de dificultades en la articulación entre oficinas o limitaciones en el uso de herramientas tecnológicas que optimicen la comunicación interinstitucional. En menor medida, un **3,1 %** la califica como **ineficiente**, lo cual sugiere que aún existen aspectos susceptibles de mejora para garantizar un flujo de información más ágil y efectivo entre las dependencias municipales.

En cuanto al **tiempo de servicio**, se evidencia que el grupo con **entre 1 y 3 años** de antigüedad presenta la percepción más favorable, con un **41,5 %** que califica la interoperabilidad como eficiente. En contraste, el personal con **4 a 6 años** de servicio reporta un **4,6 %** en esta categoría, mientras que quienes tienen **entre 7 y 9 años** de experiencia laboral alcanzan un **6,2 %**. Finalmente, los servidores con **10 años o más** tienden a valorar la interoperabilidad como **poco eficiente**, representando el **1,5 %**. Estos resultados permiten inferir que la percepción positiva es más frecuente entre el personal con menor tiempo de servicio, posiblemente debido a una mayor adaptación a los mecanismos actuales de gestión digital e interinstitucional implementados por la entidad.

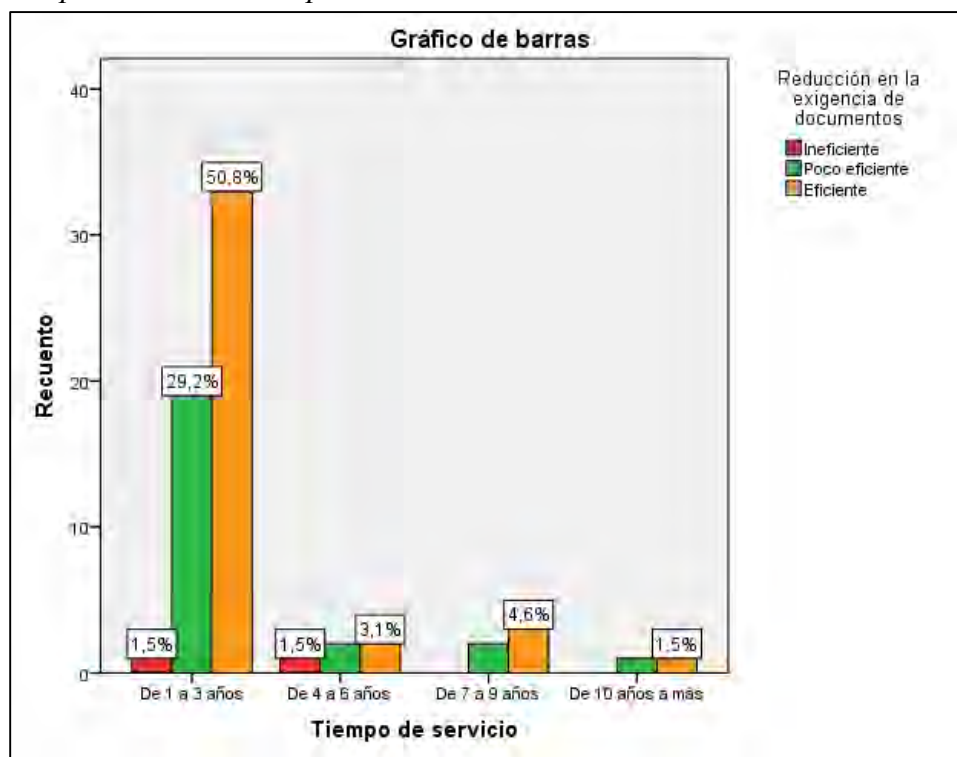
Tabla 20

Descriptivos de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Reducción en la exigencia de documentos						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
De 1 a 3 años	1	1,5%	19	29,2%	33	50,8%	53	81,5%
De 4 a 6 años	1	1,5%	2	3,1%	2	3,1%	5	7,7%
De 7 a 9 años	0	0,0%	2	3,1%	3	4,6%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	1	1,5%	1	1,5%	2	3,1%
Total	2	3,1%	24	36,9%	39	60,0%	65	100,0%

Figura 9

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo percibe la **reducción en la exigencia de documentos** como **eficiente**,

representando un **60,0 %** del total. Este resultado sugiere que los procesos administrativos se desarrollan con criterios de simplificación, solicitando únicamente la documentación esencial y evitando trámites innecesarios que podrían generar demoras o dificultades para los usuarios. Asimismo, se destaca que, en caso de presentarse algún inconveniente durante el procedimiento, la institución comunica oportunamente a los interesados, lo que contribuye a una atención más ágil y transparente.

Por otra parte, un **36,9 %** de los trabajadores considera que la reducción en la exigencia de documentos es **poco eficiente**, lo que indica la persistencia de ciertos aspectos susceptibles de mejora en la aplicación de los mecanismos de simplificación administrativa. En una proporción menor, un **3,1 %** percibe esta dimensión como **ineficiente**, lo que evidencia que, aunque la valoración general es positiva, aún existen procedimientos que podrían optimizarse para lograr una mayor efectividad institucional.

En cuanto al **tiempo de servicio**, se observa que el grupo con **entre 1 y 3 años de antigüedad** presenta la percepción más favorable, con un **50,8 %** que considera la reducción documentaria como eficiente. En contraste, el personal con **4 a 6 años** de experiencia manifiesta esta percepción en un **3,1 %**, mientras que los servidores con **entre 7 y 9 años** alcanzan un **4,6 %** y aquellos con **10 años o más** de servicio califican la dimensión como **poco eficiente** en un **1,5 %**. Estos resultados permiten inferir que la percepción positiva sobre la reducción en la exigencia de documentos predomina entre el personal con menor tiempo de servicio, lo que podría estar vinculado a una mayor familiaridad con las recientes estrategias de modernización administrativa y digitalización implementadas por la entidad.

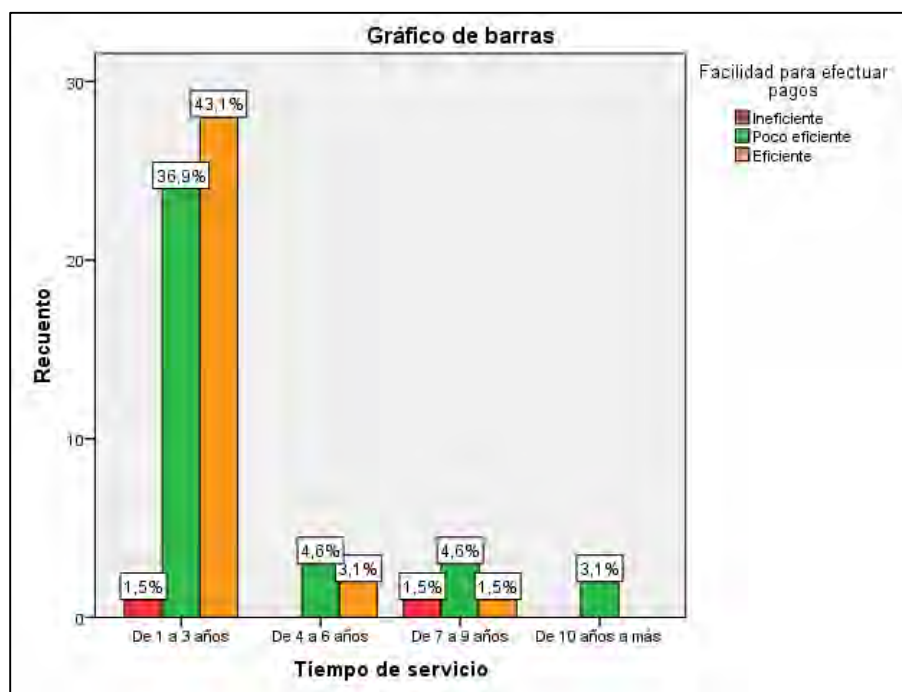
Tabla 21

Descriptivos de la dimensión facilidad para efectuar pagos por tiempo de servicios del personal administrativo

Tiempo de servicio	Facilidad para efectuar pagos						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
De 1 a 3 años	1	1,5%	24	36,9%	28	43,1%	53	81,5%
De 4 a 6 años	0	0,0%	3	4,6%	2	3,1%	5	7,7%
De 7 a 9 años	1	1,5%	3	4,6%	1	1,5%	5	7,7%
De 10 años a más	0	0,0%	2	3,1%	0	0,0%	2	3,1%
Total	2	3,1%	32	49,2%	31	47,7%	65	100,0%

Figura 10

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión facilidad para efectuar pagos por tiempo de servicios del personal administrativo



Interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Acomayo perciben la dimensión “facilidad para efectuar pagos” como *poco eficiente*, representando el 49,2% del total. Este resultado sugiere la existencia de limitaciones

tecnológicas y de comunicación dentro de la institución, lo que podría estar afectando la agilidad y efectividad de los procesos de pago. En menor proporción, un 47,7% de los trabajadores considera que dicha dimensión es *eficiente*, mientras que un reducido 3,1% la califica como *ineficiente*.

En cuanto al tiempo de servicio, se observa que los trabajadores con entre 1 y 3 años de antigüedad tienden a percibir la facilidad para efectuar pagos como *eficiente* (43,1%), lo cual podría estar vinculado a una mayor adaptación a los procedimientos tecnológicos recientes o a expectativas distintas respecto al sistema institucional. En contraste, quienes cuentan con entre 4 y 6 años de servicio califican esta dimensión principalmente como *poco eficiente* (4,6%), al igual que aquellos con entre 7 y 9 años de antigüedad (4,6%) y los servidores con más de 10 años (3,1%). Estos resultados reflejan una percepción menos favorable entre el personal con mayor trayectoria, posiblemente debido a su conocimiento más profundo de las limitaciones estructurales del sistema administrativo.

5.1.3. Descriptivos de la dirección estratégica (usuarios)

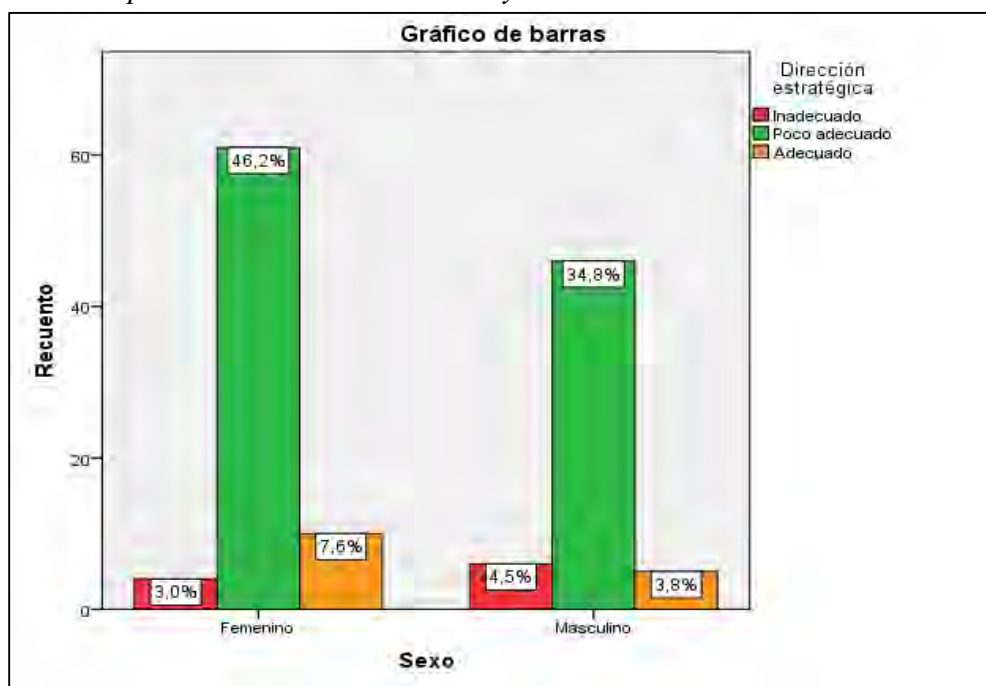
Tabla 22

Descriptivos de la variable dirección estratégica por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Dirección estratégica						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		fi	hi%
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%		
Sexo	Femenino	4	3,0%	61	46,2%	10	7,6%	75	56,8%
	Masculino	6	4,5%	46	34,8%	5	3,8%	57	43,2%
Total		10	7,6%	107	81,1%	15	11,4%	132	100,0%

Figura 11

Diagrama de barras agrupadas de la variable dirección estratégica por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados permiten evidenciar que la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo perciben la variable “dirección estratégica” como *poco adecuada*, con una representación del 81,1% del total de encuestados. Este resultado sugiere la existencia de debilidades en la planificación y alineación estratégica institucional, lo que podría reflejar una desconexión entre los objetivos organizacionales y las necesidades percibidas por la ciudadanía.

Asimismo, un 11,4% de los usuarios considera que la dirección estratégica es *adecuada*, mientras que un 7,6% la califica como *inadecuada*, lo que evidencia una percepción general predominantemente crítica respecto al desempeño estratégico municipal.

En cuanto a la variable sexo, se observa que las usuarias de género femenino presentan una percepción mayoritariamente *poco adecuada* (46,2%), seguida por los usuarios masculinos, quienes también la valoran de manera *poco adecuada* (34,8%). Estos resultados reflejan una

tendencia uniforme entre ambos grupos, indicando que la percepción de insuficiencia en la gestión estratégica es compartida de manera generalizada entre los distintos segmentos de la población usuaria.

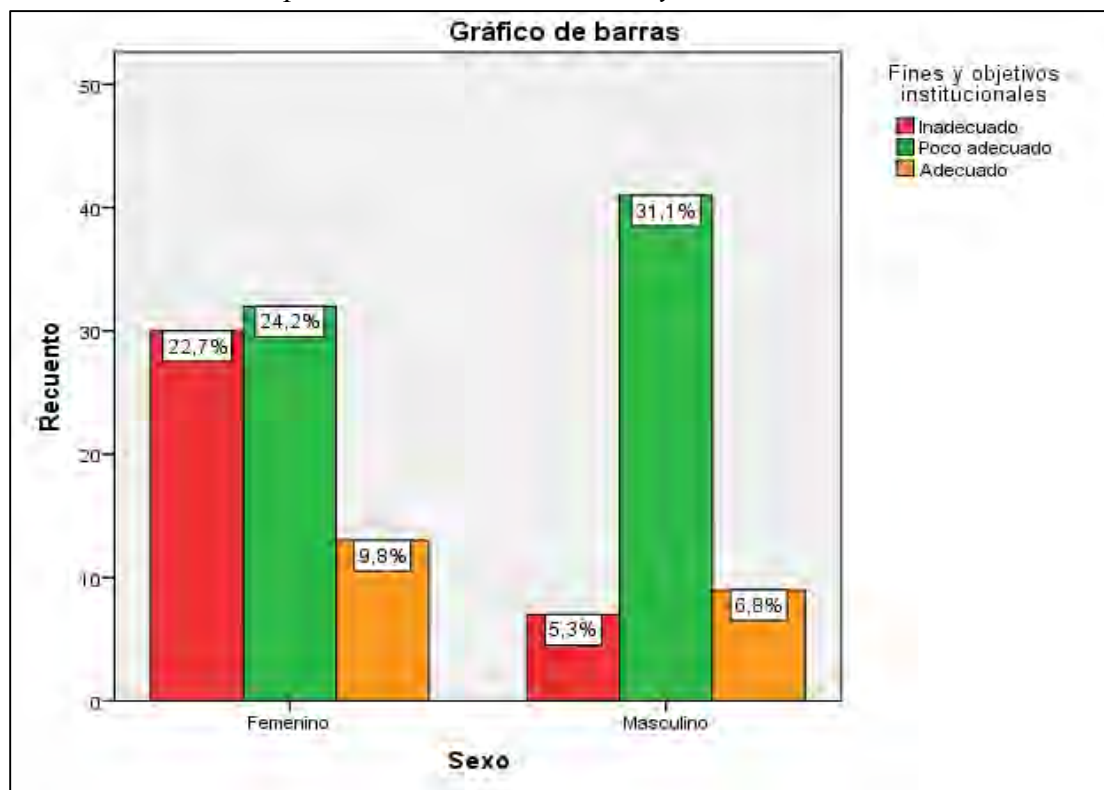
Tabla 23

Descriptivos de la dimensión fines y objetivos institucionales por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Fines y objetivos institucionales						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado			
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Sexo	Femenino	30	22,7%	32	24,2%	13	9,8%	75	56,8%
	Masculino	7	5,3%	41	31,1%	9	6,8%	57	43,2%
Total		37	28,0%	73	55,3%	22	16,7%	132	100,0%

Figura 12

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión fines y objetivos institucionales por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo perciben la dimensión “fines y objetivos institucionales” como *poco adecuada*, con un porcentaje del 55,3% del total de encuestados. Este hallazgo sugiere que los usuarios consideran que la institución presenta deficiencias en la claridad o cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, lo que podría afectar la coherencia de las acciones institucionales con sus propósitos fundamentales.

Asimismo, un 28,0% de los usuarios califica esta dimensión como *inadecuada*, mientras que solo el 16,7% la percibe como *adecuada*, reflejando una valoración predominantemente negativa respecto al alineamiento institucional.

En relación con el sexo de los usuarios, se observa que la población masculina presenta una mayor proporción de respuestas calificándola como *poco adecuada* (31,1%), seguida por la población femenina, que también la percibe de manera similar (24,2%). Estas tendencias muestran una percepción compartida entre ambos grupos, indicando que, independientemente del género, existe una opinión generalizada de insatisfacción respecto a la formulación y aplicación de los fines y objetivos institucionales en la gestión municipal.

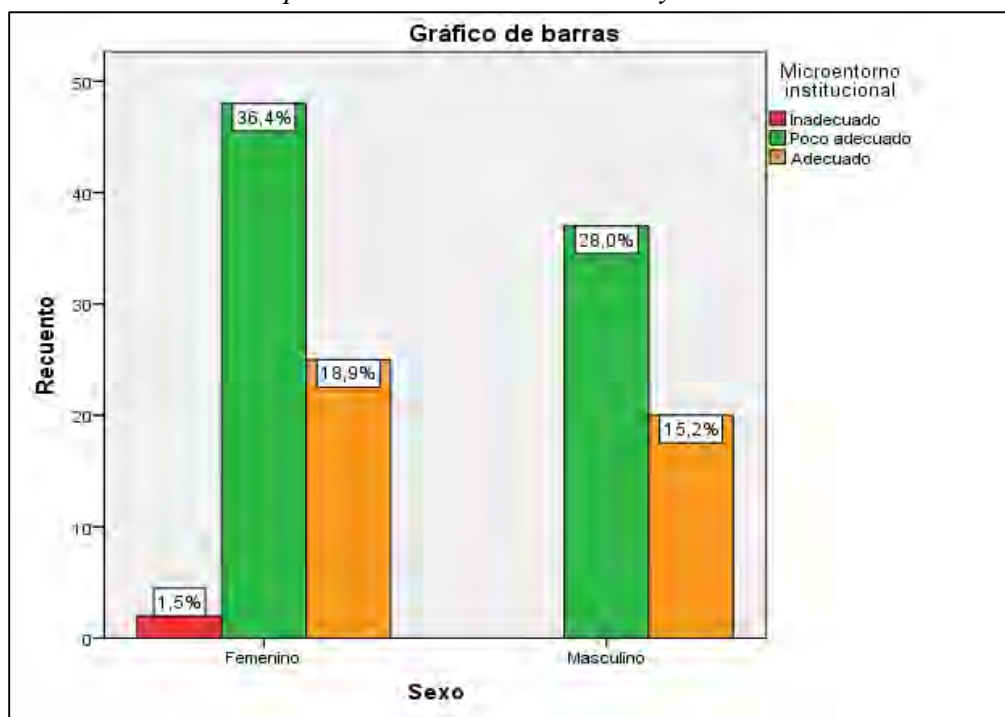
Tabla 24

Descriptivos de la dimensión microentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Microentorno institucional						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado			
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Sexo	Femenino	2	1,5%	48	36,4%	25	18,9%	75	56,8%
	Masculino	0	0,0%	37	28,0%	20	15,2%	57	43,2%
Total		2	1,5%	85	64,4%	45	34,1%	132	100,0%

Figura 13

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión microentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo perciben el microentorno institucional como “poco adecuado”, con una representación del 64,4%. Este resultado sugiere que, desde la perspectiva de los usuarios, la institución aún presenta limitaciones en aspectos relacionados con la gestión interna, la comunicación y la participación organizacional. En contraste, los servidores públicos tienden a calificar este aspecto como “adecuado”, lo que podría indicar una diferencia en la percepción interna y externa respecto al funcionamiento institucional.

Asimismo, el 34,1% de los encuestados considera que el microentorno institucional es “adecuado”, mientras que un 1,5% lo percibe como “inadecuado”. Estos porcentajes reflejan que, aunque existe un grupo que reconoce ciertos avances en la organización, predomina una visión crítica sobre su efectividad.

En cuanto al análisis por género, se observa que las usuarias presentan una percepción mayormente “poco adecuada” (36,4%), seguida por los usuarios masculinos con un 28,0% en la misma categoría. Esta tendencia evidencia que, independientemente del género, prevalece una evaluación desfavorable del microentorno institucional, aunque ligeramente más acentuada en el grupo femenino.

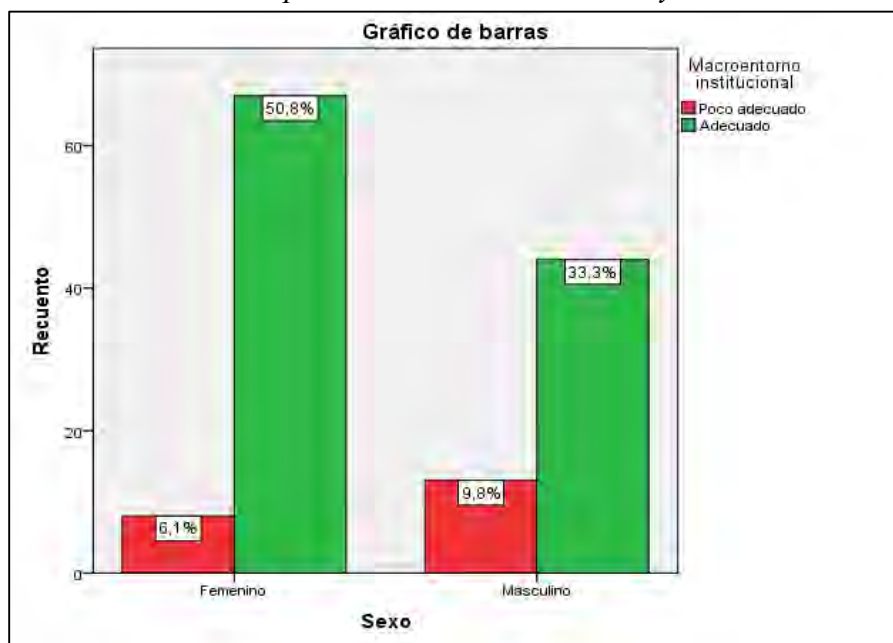
Tabla 25

Descriptivos de la dimensión macroentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Macroentorno institucional				Total	
		Poco adecuado		Adecuado			
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Sexo	Femenino	8	6,1%	67	50,8%	75	56,8%
	Masculino	13	9,8%	44	33,3%	57	43,2%
Total		21	15,9%	111	84,1%	132	100,0%

Figura 14

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión macroentorno institucional por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo perciben el **macroentorno institucional** como **adecuado**, representando un **84,1%** del total encuestado. Este resultado sugiere que la institución mantiene un nivel favorable de desempeño en la gestión de sus recursos económicos, políticos y tecnológicos, lo que refleja un compromiso con la prestación de servicios de manera eficiente y efectiva.

Por otra parte, un **15,9%** de los encuestados considera que el macroentorno institucional es **poco adecuado**, lo que indica la existencia de percepciones críticas o áreas susceptibles de mejora dentro de la gestión institucional.

En cuanto a la variable **sexo**, se observa que el **50,8%** de las usuarias (género femenino) percibe el entorno institucional como adecuado, mientras que el **33,3%** de los usuarios masculinos comparte esta misma valoración. Estos resultados permiten inferir que la percepción positiva hacia la institución es ligeramente mayor en la población femenina, lo que podría estar relacionado con diferencias en las expectativas o experiencias en la atención recibida.

5.1.4. Descriptivos de la simplificación administrativa (usuarios)

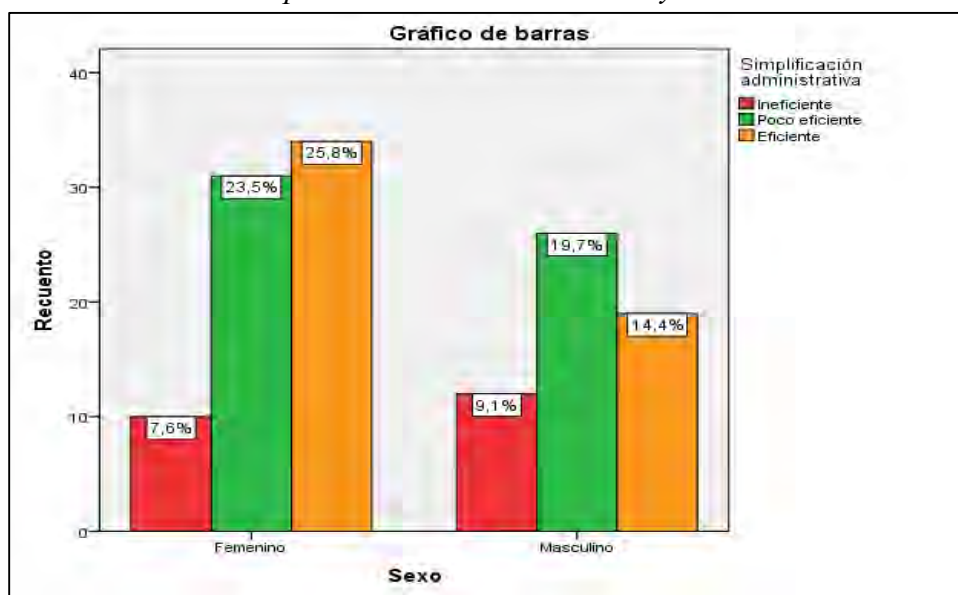
Tabla 26

Descriptivos de la variable simplificación administrativa por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Simplificación administrativa						Total	
		Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
		f _i	h _i %	f _i	h _i %	f _i	h _i %	f _i	h _i %
Sexo	Femenino	10	7,6%	31	23,5%	34	25,8%	75	56,8%
	Masculino	12	9,1%	26	19,7%	19	14,4%	57	43,2%
Total		22	16,7%	57	43,2%	53	40,2%	132	100,0%

Figura 15

Diagrama de barras agrupadas de la variable simplificación administrativa por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados obtenidos evidencian la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo respecto a la variable **Simplificación Administrativa**. En términos generales, la mayoría de los encuestados la calificó como “*poco eficiente*” (43,2%), lo cual sugiere que, desde la perspectiva ciudadana, los procesos administrativos aún presentan limitaciones que dificultan una gestión ágil y accesible.

A diferencia de la percepción de los servidores públicos, los resultados muestran que la Municipalidad mantiene un nivel moderado de compromiso con la mejora de la atención al usuario. Este compromiso se refleja parcialmente en acciones orientadas a la reducción de requisitos documentarios, la interoperabilidad entre instituciones y la implementación de facilidades para el pago de trámites.

Asimismo, un porcentaje considerable de los encuestados (40,2%) considera que la Simplificación Administrativa es “*eficiente*”, mientras que un 16,7% la califica como

“ineficiente”. En cuanto a la variable sexo, se observa que las usuarias presentan una percepción más favorable, ya que el 25,8% de las mujeres encuestadas considera el proceso como “eficiente”, frente al 19,7% de los varones que lo califica como “poco eficiente”.

Estos resultados permiten inferir que, aunque existen avances en la gestión administrativa, aún persiste la necesidad de fortalecer los mecanismos internos que garanticen mayor efectividad en la atención al ciudadano, asegurando procesos más simples, transparentes y centrados en las necesidades del usuario.

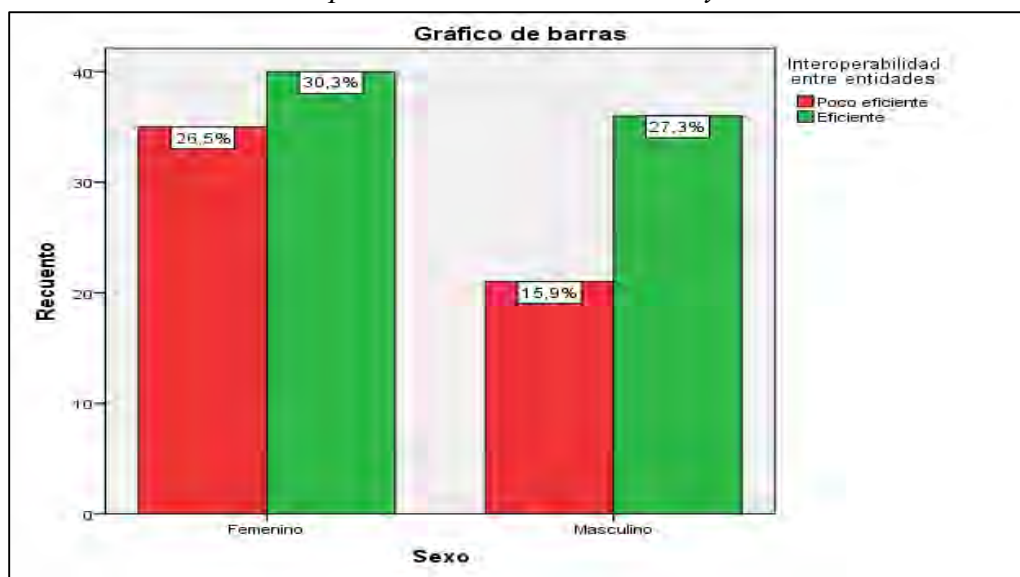
Tabla 27

Descriptivos de la dimensión interoperabilidad entre entidades por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Interoperabilidad entre entidades				Total	
		Poco eficiente		Eficiente			
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Sexo	Femenino	35	26,5%	40	30,3%	75	56,8%
	Masculino	21	15,9%	36	27,3%	57	43,2%
Total		56	42,4%	76	57,6%	132	100,0%

Figura 16

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión interoperabilidad entre entidades por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados obtenidos evidencian la percepción que poseen los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo respecto a la dimensión **interoperabilidad entre entidades**. En términos generales, la mayoría de los encuestados calificó este aspecto como **eficiente**, con un **57,6 %** del total, lo que sugiere que los procesos interinstitucionales se desarrollan de manera adecuada y que existe una coordinación oportuna entre las distintas dependencias municipales. Este resultado refleja un compromiso institucional orientado a ofrecer una atención ágil y efectiva en la gestión de los trámites ciudadanos.

No obstante, un **42,4 %** de los participantes manifestó percibir la interoperabilidad como **poco eficiente**, lo que evidencia la existencia de oportunidades de mejora en la articulación entre oficinas y en la optimización de los canales de comunicación internos.

En cuanto al análisis por género, se observa que las **usuarias** presentan una valoración ligeramente más favorable, ya que el **30,3 %** de ellas considera la interoperabilidad como eficiente, en comparación con el **27,3 %** de los **usuarios** varones que comparten dicha percepción. Este comportamiento sugiere que las mujeres tienden a tener una apreciación más positiva sobre la eficiencia de la gestión interinstitucional municipal.

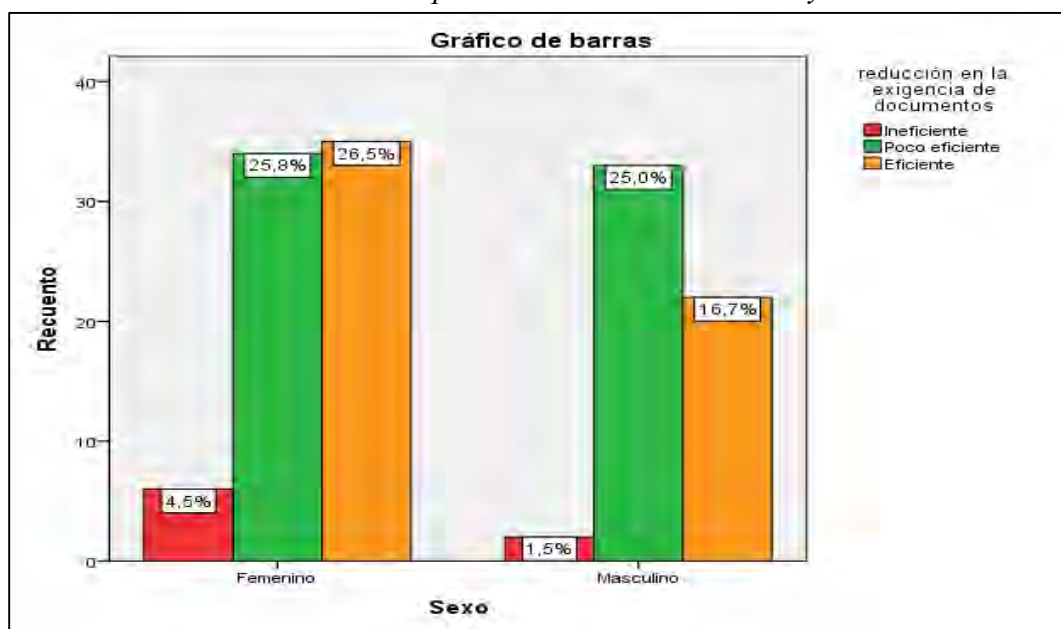
Tabla 28

Descriptivos de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Reducción en la exigencia de documentos						Total	
		Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Sexo	Femenino	6	4,5%	34	25,8%	35	26,5%	75	56,8%
	Masculino	2	1,5%	33	25,0%	22	16,7%	57	43,2%
Total		8	6,1%	67	50,8%	57	43,2%	132	100,0%

Figura 17

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión reducción en la exigencia de documentos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados presentados evidencian la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo respecto a la **reducción en la exigencia de documentos**. En términos generales, la mayoría de los encuestados calificó esta dimensión como *poco eficiente* (50,8%), lo cual sugiere que las acciones implementadas para simplificar los requisitos documentarios aún no alcanzan un nivel óptimo de eficacia. Este resultado refleja que, aunque la institución ha emprendido esfuerzos orientados a la simplificación administrativa, dichos esfuerzos no son plenamente reconocidos o percibidos por la ciudadanía.

Por otro lado, un 43,2% de los usuarios consideró que la reducción en la exigencia de documentos es *eficiente*, lo que demuestra la existencia de un sector significativo de la población que percibe avances en la disminución de los trámites y en la claridad de los procedimientos. En contraste, únicamente un 6,1% de los encuestados calificó este aspecto como *ineficiente*, lo que indica una percepción minoritaria de deficiencia en el proceso.

En cuanto al análisis por sexo, se observa que las usuarias de género femenino manifiestan una percepción más favorable, pues un 26,5% de ellas considera la gestión como *eficiente*, mientras que entre los usuarios masculinos predomina la percepción de *poca eficiencia* (25,0%). Este contraste sugiere posibles diferencias en la experiencia o expectativas de los usuarios frente a los servicios administrativos brindados por la Municipalidad Provincial de Acomayo.

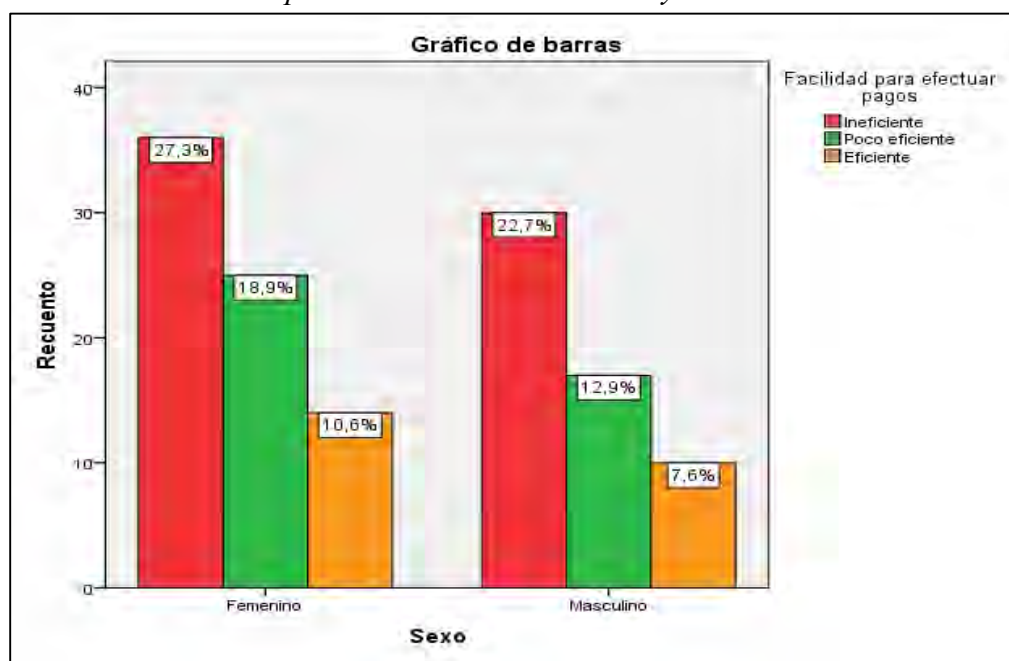
Tabla 29

Descriptivos de la dimensión facilidad para efectuar pagos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo

		Facilidad para efectuar pagos						Total	
		Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente		fi	hi%
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%		
Sexo	Femenino	36	27,3%	25	18,9%	14	10,6%	75	56,8%
	Masculino	30	22,7%	17	12,9%	10	7,6%	57	43,2%
Total		66	50,0%	42	31,8%	24	18,2%	132	100,0%

Figura 18

Diagrama de barras agrupadas de la dimensión facilidad para efectuar pagos por sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo



Interpretación:

Los resultados evidencian la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Acomayo respecto a la dimensión **facilidad para efectuar pagos**. Se observa que la mayoría de los encuestados considera que este aspecto del proceso administrativo es **ineficiente**, con un 50,0% del total de participantes que así lo manifiestan. Asimismo, un 31,8% de los usuarios califica dicha dimensión como **poco eficiente**, mientras que únicamente un 18,2% la percibe como **eficiente**.

En cuanto a la variable sexo, se aprecia que las **usuarias de género femenino** presentan una valoración predominantemente negativa, ya que el 27,3% de ellas califican el proceso como “ineficiente”. De manera similar, el **22,7% de los usuarios masculinos** comparte esta percepción. Estos resultados sugieren que, independientemente del género, la mayoría de los usuarios identifica limitaciones en la facilidad para efectuar pagos dentro de la municipalidad, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos administrativos orientados a la simplificación y eficiencia de los procesos de pago.

5.2. Análisis inferencial

5.2.1. Prueba de hipótesis general (personal administrativo)

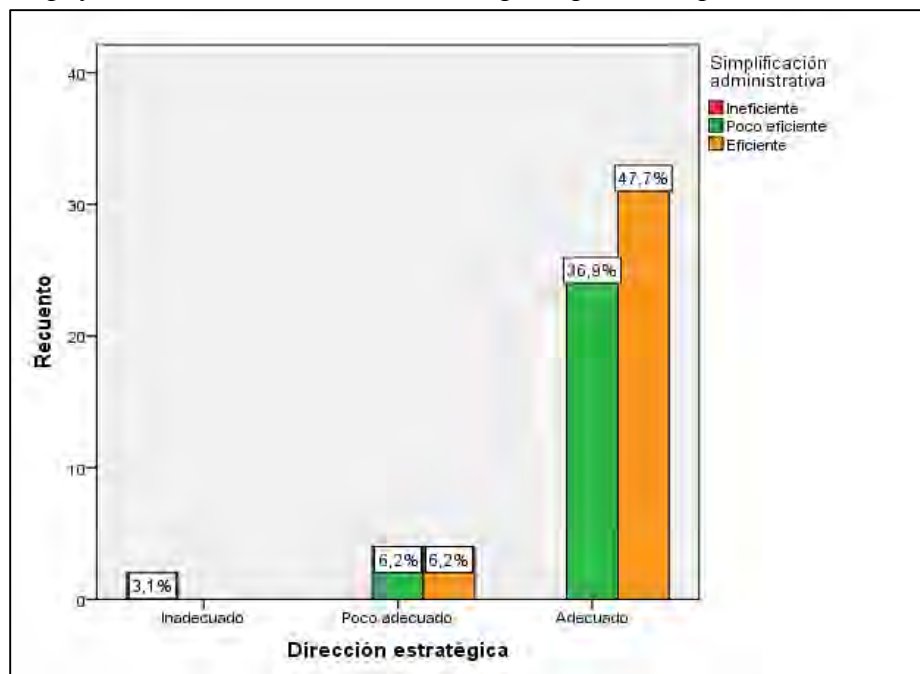
Tabla 30

Estadísticos de relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo

Dirección estratégica	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Inadecuado	2	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,1%
Poco adecuado	0	0,0%	4	6,2%	4	6,2%	8	12,3%
Adecuado	0	0,0%	24	36,9%	31	47,7%	55	84,6%
Total	2	3,1%	28	43,1%	35	53,8%	65	100,0%

Figura 19

Diagrama de barras agrupadas de la relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de la dirección estratégica y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la percepción de los administrativos de esta organización, dado a los fines institucionales, el microentorno y macroentorno institucional en el nivel de “inadecuados” la Simplificación administrativa se ve afectada de forma negativa presentando un nivel “Ineficiente” con el 3,1% de los encuestados, de mismo modo, cuando esta dirección es “poco adecuada” se observa una moderada mejora en la atención de trámites en un nivel “poco eficiente” con el 6,2%; en este mismo sentido, cuando la dirección estratégica es “adecuada” la simplificación estratégica presenta un nivel “eficiente” con el 47,7% de los casos. Se esta manera se demuestra la asociación directa entre ambas variables.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue de la dirección estratégica no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue de la dirección estratégica se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

El nivel de significancia a considerar será el del 5% = 0,05 con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis.

Dado el Estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre las variables dirección estratégica y simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 65,118$$

$$\text{p-valor (significancia asintótica)} = 0,000$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido menor al nivel de significancia se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,195 con un p-valor = 0,193 > 5%; se determina la inexistencia correlación. Se evidencia un impacto en la simplificación administrativa en acorde a como se viene desarrollando la dirección estratégica en la municipalidad Provincial de Acomayo donde los servidores públicos perciben la realización de un trabajo conjunto basado en objetivos, considerando los componentes internos y externos para el desarrollo integral de la organización.

B. Análisis multivariado

Tabla 31

Validación del modelo de regresión logística ordinal

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	35,720			
Final	23,040	12,680	3	0,005

Dado el valor-p = 0,005 menor al nivel de significancia de 5%, se acepta como valido el modelo de regresión logística ordinal

Cox y Snell	0,177
Nagelkerke	0,222
McFadden	0,121

Tabla 32

Estimaciones de los parámetros del modelo de regresión logística ordinal

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.
Umbral	Simplificación administrativa = Ineficiente	3,356	2,315	2,101	1	0,147
	Simplificación administrativa = Poco eficiente	7,477	2,664	7,879	1	0,005
	Fines y objetivos institucionales	1,294	0,983	1,733	1	0,188
Ubicación	Microentorno institucional	0,229	0,693	0,109	1	0,741
	Macroentorno institucional	1,229	0,536	5,257	1	0,022

La probabilidad de encontrar una simplificación administrativa moderadamente o poco eficiente es a través de la adecuada gestión de los factores del macroentorno institucional los

cuales afectan el funcionamiento de la municipalidad, por lo cual es fundamental fortalecer en el personal administrativo de esta organización el manejo de elementos tecnológicos; asimismo promover mecanismos de fiscalización respecto al gasto presupuestal y la promoción de actividades culturales con el fin de ofrecer un servicio centrado en las necesidades del usuario.

5.2.2. Prueba de hipótesis específicas (personal administrativo)

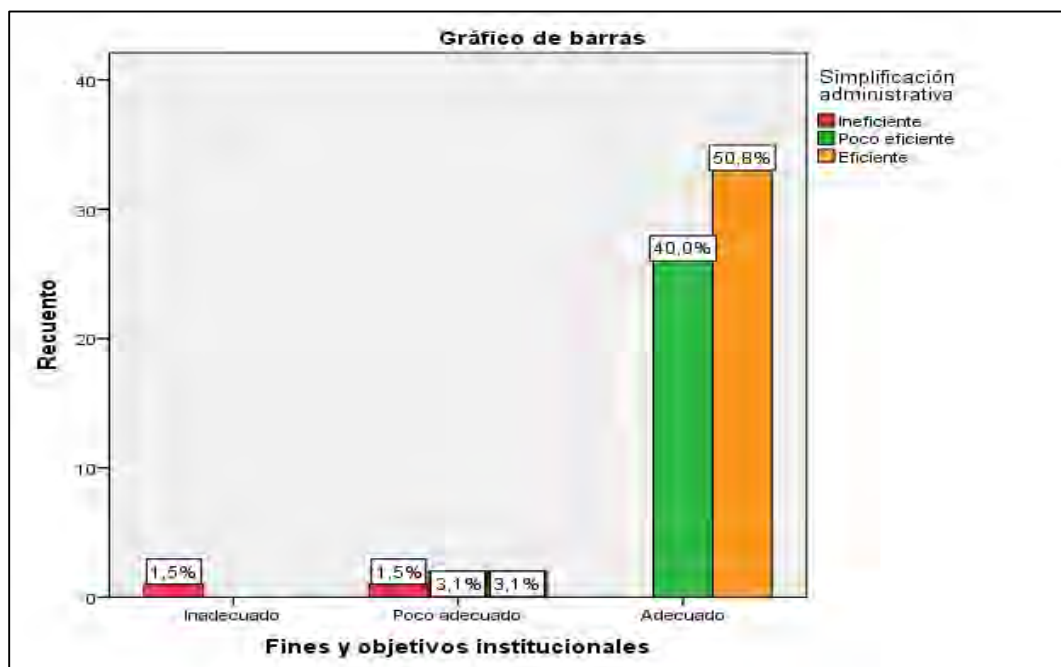
Tabla 33

Estadísticos de relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo

Fines y objetivos institucionales	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Inadecuado	1	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%
Poco adecuado	1	1,5%	2	3,1%	2	3,1%	5	7,7%
Adecuado	0	0,0%	26	40,0%	33	50,8%	59	90,8%
Total	2	3,1%	28	43,1%	35	53,8%	65	100,0%

Figura 20

Diagrama de barras agrupadas de relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de los Fines y Objetivos Institucionales y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la percepción de los administrativos de esta organización, en este sentido, en cuanto la visión, misión y objetivos institucionales presentan un niveles “inadecuados” la Simplificación Administrativa se ve afectada de forma negativa en el nivel “ineficiente” representado por el 1,5% de los encuestados; pero cuando esta se presenta en un nivel “poco se observa una moderada mejora en la atención de los tramite documentarios mostrando un nivel de “poco eficiente” con el 3,1% de los casos; del mismo modo, cuando los fines y objetivos institucionales son “adecuados” también se observa una mejora considerable en la simplificación administrativa con el 50,8%. De esta manera se comprueba la relación directa entre los Fines y Objetivos Institucionales y la Simplificación Administrativa.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue los fines y objetivos institucionales no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue los fines y objetivos institucionales se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

El nivel de significancia a considerar será el del $5\% = 0,05$ con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis

Dado el Estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre la dimensión fines y objetivos institucionales y la variable simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 38,219$$

$$\text{p-valor (significancia asintótica)} = 0,000$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido menor al nivel de significancia se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,216 con un p-valor = 0,182 > 5%; se determina la inexistencia correlación.

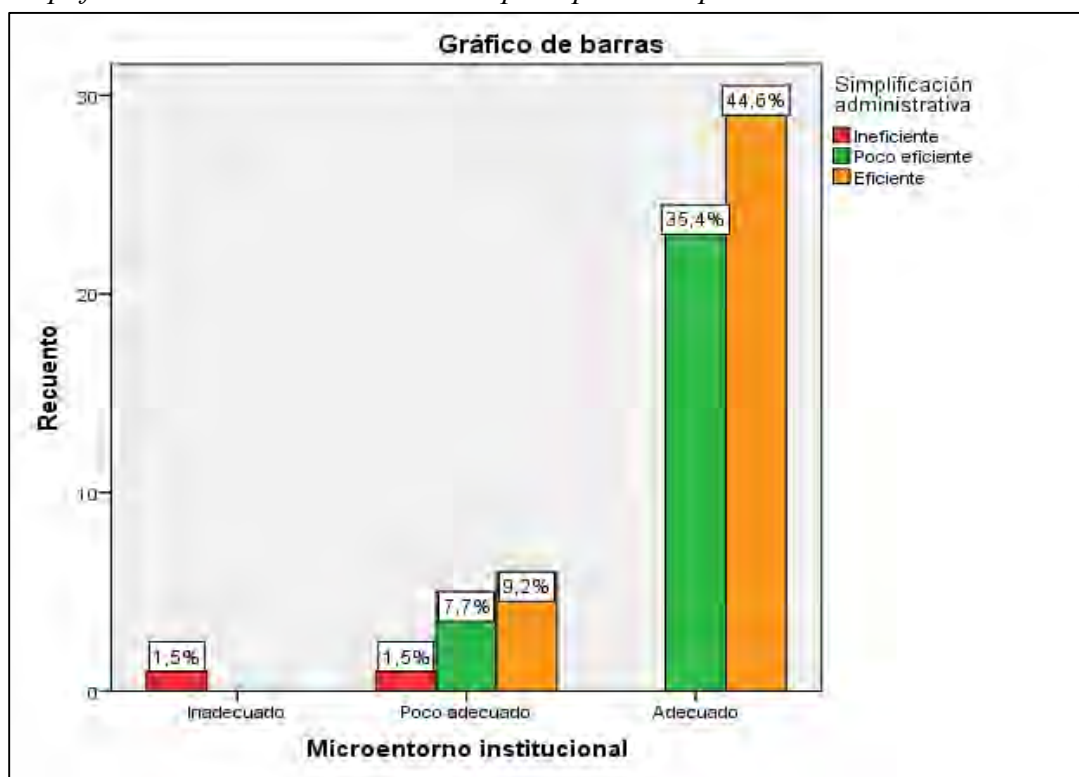
Tabla 34

Estadísticos de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo

Microentorno institucional	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	f _i	h _i %	f _i	h _i %	f _i	h _i %	f _i	h _i %
Inadecuado	1	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%
Poco adecuado	1	1,5%	5	7,7%	6	9,2%	12	18,5%
Adecuado	0	0,0%	23	35,4%	29	44,6%	52	80,0%
Total	2	3,1%	28	43,1%	35	53,8%	65	100,0%

Figura 21

Diagrama de barras agrupadas de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de los Microentorno Institucional y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la percepción de los administrativos de esta organización, en este sentido, en cuanto el análisis FODA, los propósitos estratégicos y el sistema de dirección son “inadecuados” la Simplificación Administrativa se ve afectada de forma negativa en el nivel “ineficiente” representado por el 1,5% de los encuestados; pero cuando esta es “poco adecuada” se observa una moderada mejora en la Simplificación Administrativa mostrando un nivel de “poco eficiente” con el 7,7% de los casos; del mismo modo, cuando el microentorno institucional es “adecuado” también se observa una mejora considerable en la simplificación administrativa con el 44,6% en un nivel “poco

eficiente”. De esta manera se comprueba la relación directa entre la Microentorno Institucional y la Simplificación Administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue del microentorno institucional no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue del microentorno institucional se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

El nivel de significancia a considerar será el del 5% = 0,05 con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis.

Dado el estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre la dimensión microentorno institucional y la variable simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 34,268$$

$$\text{p-valor (significancia asintótica)} = 0,000$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido menor al nivel de significancia se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,140 con un p-valor = 0,318 > 5%; se determina la inexistencia correlación.

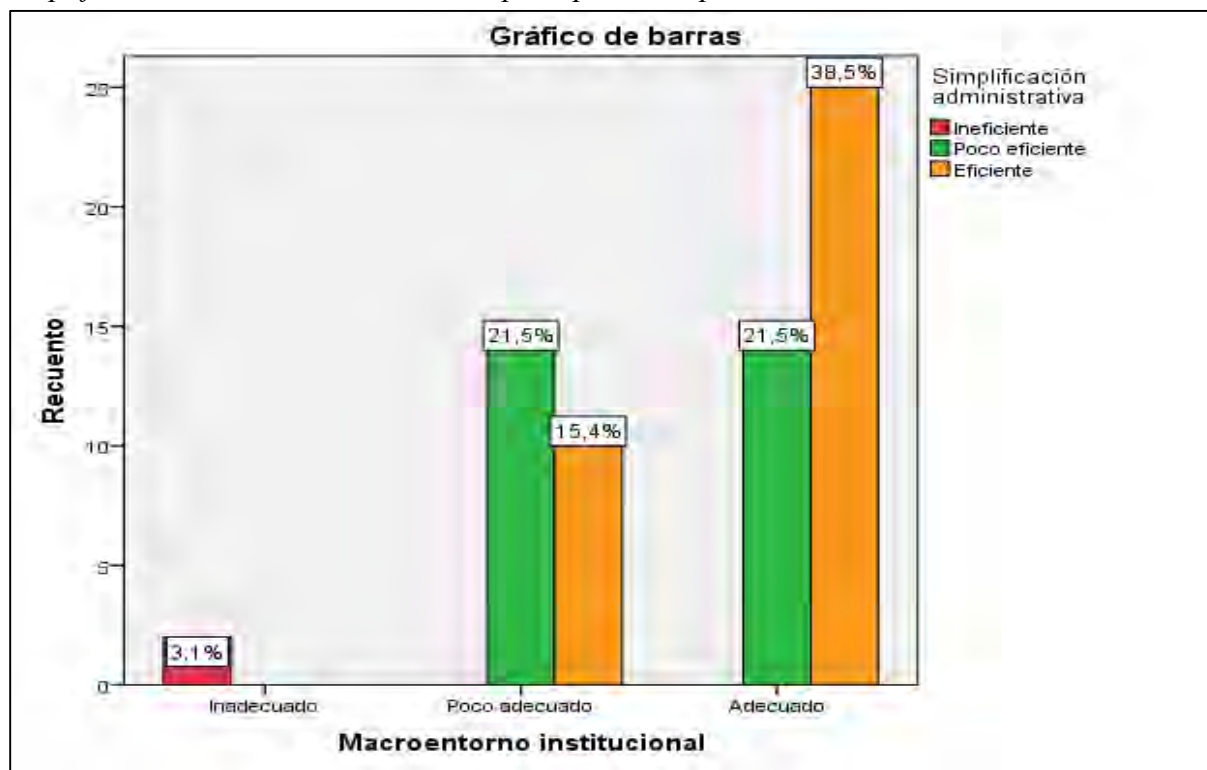
Tabla 35

Estadísticos de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo

Macroentorno institucional	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Inadecuado	2	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,1%
Poco adecuado	0	0,0%	14	21,5%	10	15,4%	24	36,9%
Adecuado	0	0,0%	14	21,5%	25	38,5%	39	60,0%
Total	2	3,1%	28	43,1%	35	53,8%	65	100,0%

Figura 22

Diagrama de barras agrupadas de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del personal administrativo



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de los Microentorno Institucional y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la percepción de los administrativos de esta organización, en este sentido, en cuanto los

Componentes económicos, políticos, socioculturales y tecnológicos son “inadecuados” la Simplificación Administrativa se ve afectada de forma negativa en el nivel “ineficiente” representado por el 3,1% de los encuestados; pero cuando esta es “poco adecuada se observa una moderada mejora en la Simplificación Administrativa mostrando un nivel de “poco eficiente” con el 21,5% de los casos; del mismo modo, cuando el macroentorno institucional es “adecuado” también se observa una mejora considerable en la simplificación administrativa con el 38,5%. De esta manera se comprueba la relación directa entre la Macroentorno Institucional y la Simplificación Administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue del macroentorno institucional no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue del macroentorno institucional se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

El nivel de significancia a considerar será el del 5% = 0,05 con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis.

Dado el estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre la dimensión macroentorno institucional y la variable simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 68,125$$

$$p\text{-valor (significancia asintótica)} = 0,000$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido menor al nivel de significancia se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,310 con un p-valor = 0,017 < 5%; se determina la existencia de una moderada correlación.

5.2.3. Prueba de hipótesis general (usuarios)

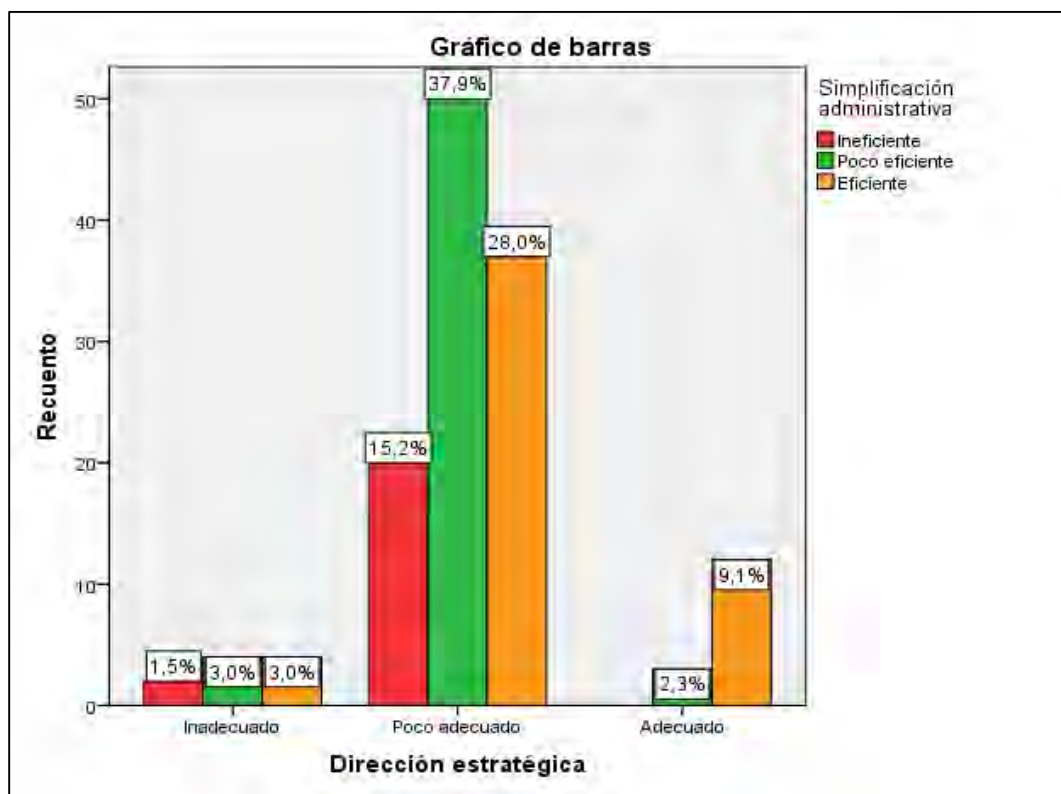
Tabla 36

Estadísticos de relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del usuario

Dirección estratégica	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Inadecuado	2	1,5%	4	3,0%	4	3,0%	10	7,6%
Poco adecuado	20	15,2%	50	37,9%	37	28,0%	107	81,1%
Adecuado	0	0,0%	3	2,3%	12	9,1%	15	11,4%
Total	22	16,7%	57	43,2%	53	40,2%	132	100,0%

Figura 23

Diagrama de barras agrupadas de la relación de las variables dirección estratégica y simplificación administrativa desde la percepción del usuario



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de la Dirección Estratégica y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la percepción de los usuarios de esta organización, dado a los fines institucionales, el microentorno y macroentorno institucional en el nivel “inadecuados” la Simplificación administrativa se ve afectada de forma negativa presentando un nivel “poco eficiente” con el 3,0% de los encuestados, de mismo modo, cuando esta dirección es “poco adecuada” se observa una atención de trámites en un nivel “poco eficiente” con el 37,9%; en este mismo sentido, cuando la dirección estratégica es “adecuada” la simplificación estratégica presenta un nivel “eficiente” con el 9,1% de los casos. Se esta manera se demuestra la asociación directa entre ambas variables.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue de la dirección estratégica no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue de la dirección estratégica se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

El nivel de significancia a considerar será el del 5% = 0,05 con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis

Dado el estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre las variables dirección estratégica y simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 11,791$$

$$\text{p-valor (significancia asintótica)} = 0,019$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido menor al nivel de significancia se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,208 con un p-valor = 0,011 > 1%; se determina la existencia de una moderada correlación

B. Análisis multivariado

Tabla 37

Validación del modelo de regresión logística ordinal

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	78,671			
Final	66,583	12,087	3	0,007

Dado el valor-p = 0,007 menor al nivel de significancia de 5%, se acepta como valido el modelo de regresión logística ordinal.

Cox y Snell	0,088
Nagelkerke	0,100
McFadden	0,045

Tabla 38

Estimaciones de los parámetros del modelo de regresión logística ordinal

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.
Umbral	Simplificación administrativa = Inadecuado	3,312	1,607	4,249	1	0,039
	Simplificación administrativa = Poco adecuado	5,467	1,656	10,892	1	0,001
	Fines y objetivos institucionales	0,862	0,290	8,838	1	0,003
Ubicación	Microentorno institucional	-0,104	0,359	0,084	1	0,772
	Macroentorno institucional	1,274	0,496	6,611	1	0,010

La probabilidad de encontrar una simplificación administrativa moderadamente o poco eficiente es a través del adecuado planteamiento de los fines y objetivos institucionales con una visión y misión de la municipalidad orientados a la hacia el beneficio de los usuarios. Asimismo, se debe dar la adecuada gestión de los factores del macroentorno institucional, por lo cual es fundamental fortalecer en el personal administrativo de esta organización el manejo de elementos tecnológicos y promover mecanismos de fiscalización respecto al gasto presupuestal y la

promoción de actividades culturales con el fin de ofrecer un servicio centrado en las necesidades del usuario.

5.2.4. Prueba de hipótesis específicas (usuarios)

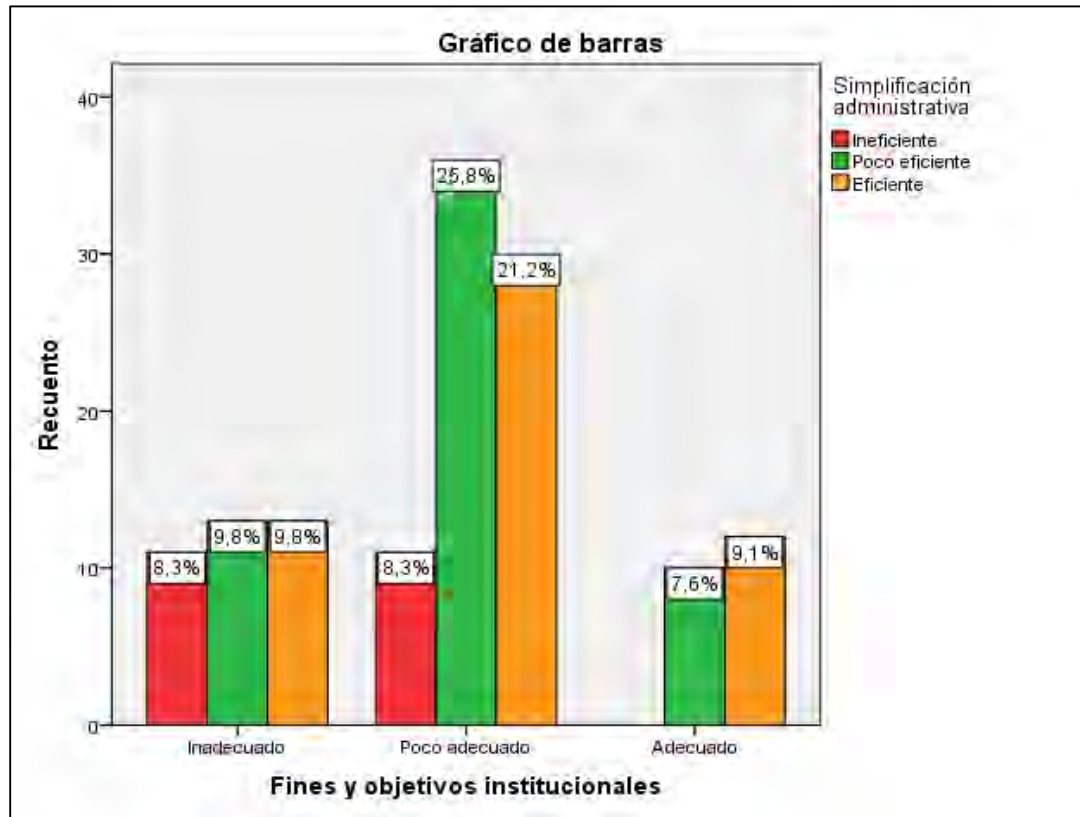
Tabla 39

Estadísticos de relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario

fines y objetivos institucionales	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Inadecuado	11	8,3%	13	9,8%	13	9,8%	37	28,0%
Poco adecuado	11	8,3%	34	25,8%	28	21,2%	73	55,3%
Adecuado	0	0,0%	10	7,6%	12	9,1%	22	16,7%
Total	22	16,7%	57	43,2%	53	40,2%	132	100,0%

Figura 24

Diagrama de barras agrupadas de la relación de la dimensión fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de los Fines y Objetivos Institucionales y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la percepción de los administrativos de esta organización, en este sentido, en cuanto la visión, misión y objetivos institucionales presentan un niveles “inadecuados” la Simplificación Administrativa se ve afectada de forma negativa en el nivel “poco eficiente” representado por el 9,8% de los encuestados; del mismo modo cuando esta es “poco adecuada” también se observa una moderada mejora en la atención de los tramite documentarios mostrando un nivel de “poco eficiente” con el 25,8% de los casos; del mismo modo, cuando los fines y objetivos institucionales son “adecuados” también se observa una mejora considerable en la simplificación administrativa con el 9,1%. De esta manera se comprueba la relación directa entre los Fines y Objetivos Institucionales y la Simplificación Administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue los fines y objetivos institucionales no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue los fines y objetivos institucionales se relacionan directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

El nivel de significancia a considerar será el del $5\% = 0,05$ con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis.

Dado el estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre la dimensión fines y objetivos institucionales y la variable simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 9,768$$

$$\text{p-valor (significancia asintótica)} = 0,045$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido menor al nivel de significancia se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,181 con un p-valor = 0,020 < 5%; se determina la existencia de una moderada correlación.

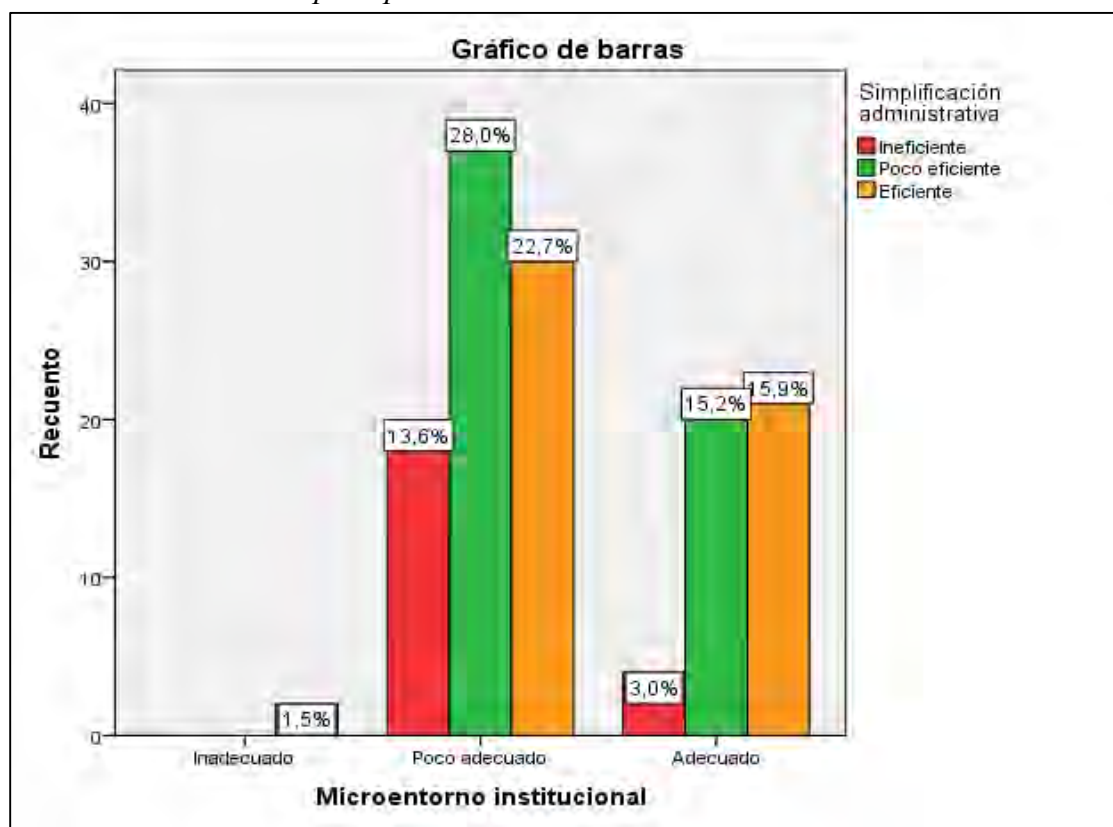
Tabla 40

Estadísticos de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario

Microentorno institucional	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	f _i	h _i %	f _i	h _i %	f _i	h _i %	f _i	h _i %
Inadecuado	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	2	1,5%
Poco adecuado	18	13,6%	37	28,0%	30	22,7%	85	64,4%
Adecuado	4	3,0%	20	15,2%	21	15,9%	45	34,1%
Total	22	16,7%	57	43,2%	53	40,2%	132	100,0%

Figura 25

Diagrama de barras de relación de la dimensión microentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de los Microentorno Institucional y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la percepción de los administrativos de esta organización, en este sentido, en cuanto el análisis FODA, los propósitos estratégicos y el sistema de dirección son “poco adecuados” la Simplificación Administrativa se ve afectada en la misma medida en un nivel “poco eficiente” representado por el 28,0% de los encuestados; del mismo modo, cuando el microentorno institucional es “adecuado” también se observa una mejora considerable en la simplificación administrativa con el 15,9% en un nivel “eficiente”. De esta manera no se comprueba la relación

directa entre la Microentorno Institucional y la Simplificación Administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue del microentorno institucional no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue del microentorno institucional se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.

El nivel de significancia a considerar será el del 5% = 0,05 con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis

Dado el estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre la dimensión microentorno institucional y la variable simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 6,646$$

$$\text{p-valor (significancia asintótica)} = 0,156$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido mayor al nivel de significancia se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,104 con un p-valor = 0,199 > 5%; se determina la inexistencia correlación.

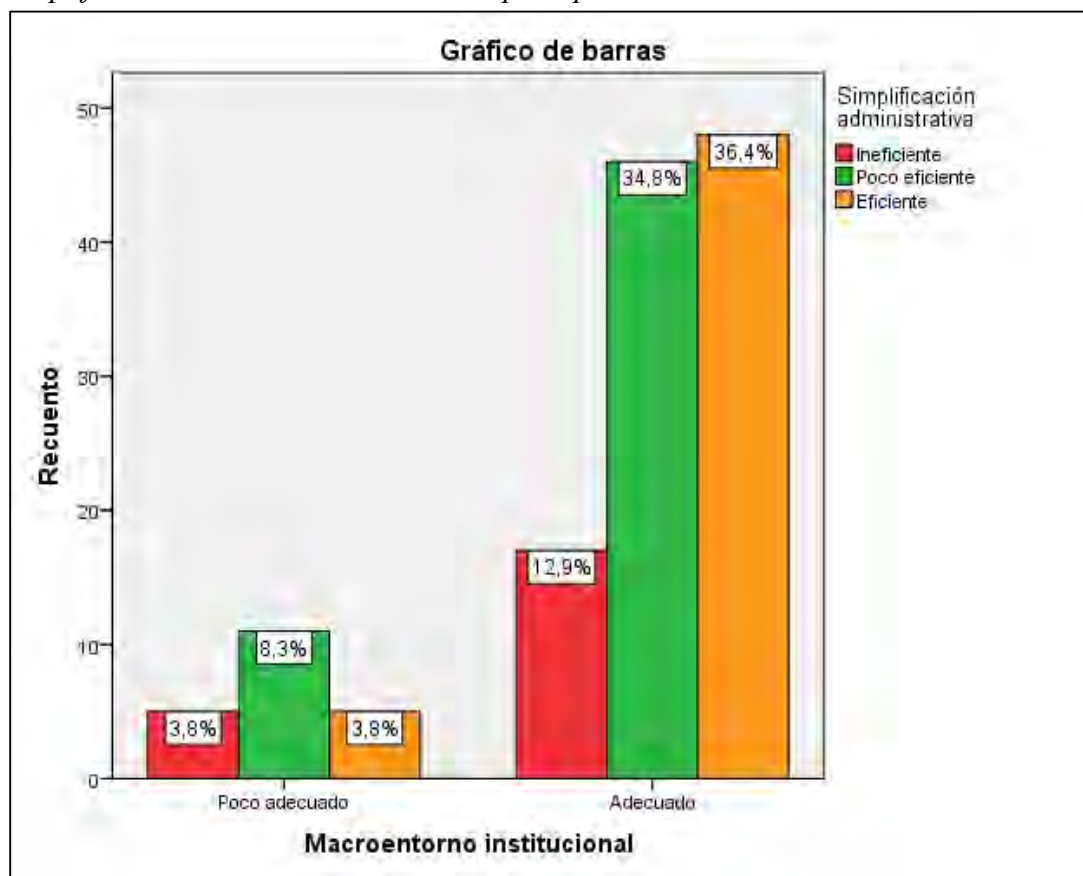
Tabla 41

Estadísticos de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario

Macroentorno institucional	Simplificación administrativa						Total	
	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Poco adecuado	5	3,8%	11	8,3%	5	3,8%	21	15,9%
Adecuado	17	12,9%	46	34,8%	48	36,4%	111	84,1%
Total	22	16,7%	57	43,2%	53	40,2%	132	100,0%

Figura 26

Gráfico de barras agrupadas de relación de la dimensión macroentorno institucional y la simplificación administrativa desde la percepción del usuario



Interpretación:

Los resultados evidencian la relación de los Microentorno Institucional y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo de acuerdo con la

percepción de los administrativos de esta organización, en este sentido, en cuanto los Componentes económicos, políticos, socioculturales y tecnológicos son “poco adecuados” la Simplificación Administrativa se ve afectada en una misma proporción con el nivel “poco eficiente” representado por el 8,3% de los encuestados; del mismo modo, cuando el macroentorno institucional es “adecuado” también se observa una mejora en la simplificación administrativa con el 36,4%. De esta manera no se comprueba la relación directa entre la Macroentorno Institucional y la Simplificación Administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo.

A. Contraste de hipótesis:

- H_0 (hipótesis nula): El despliegue del macroentorno institucional no se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021
- H_1 (hipótesis alterna): El despliegue del macroentorno institucional se relaciona directamente con la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021

El nivel de significancia a considerar será el del 5% = 0,05 con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis.

Dado el estadístico Chi cuadrado de Pearson para valores categóricos ordinales se obtiene los siguientes resultados de la asociación entre la dimensión macroentorno institucional y la variable simplificación administrativa:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 2,915$$

$$\text{p-valor (significancia asintótica)} = 0,233$$

Por lo tanto, al ser el p-valor obtenido mayor al nivel de significancia se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna. Del mismo modo, para determinar el grado de correlación entre ambas variables se empleó el coeficiente de correlación de Kendall con los siguientes resultados: valor Tau-b de Kendall = 0,139 con un p-valor = 0,087 > 5%; se determina la existencia de una moderada correlación. Se evidencia un impacto en la simplificación administrativa en acorde a como se viene desarrollando la dirección estratégica en la municipalidad Provincial de Acomayo donde los usuarios perciben un moderado trabajo conjunto de los colaboradores basado en objetivos para el desarrollo integral de la organización.

5.3. Discusión de resultados

Para el objetivo general: Analizar la incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021. La investigación demuestra una relación directa y significativa entre la dirección estratégica y la simplificación administrativa, tanto para los servidores públicos como para los usuarios. El Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2 = 65,118$, p-valor = 0,000) y el valor Tau-b de Kendall (0,195) indican que una dirección estratégica adecuada mejora considerablemente la eficiencia en los procesos administrativos. Los servidores públicos perciben una dirección estratégica adecuada en un 84,6%, lo que se refleja en una simplificación administrativa eficiente en un 53,8% de los casos. En contraste, el 81,1% de los usuarios perciben la dirección estratégica como poco adecuada, lo que impacta negativamente en la simplificación administrativa.

Comparando estos resultados con estudios previos, se observa una consistencia en la relación entre dirección estratégica y eficiencia administrativa. Cruz (2017) encontró una correlación significativa entre la dirección estratégica y los procedimientos administrativos en CORPAC S.A., resaltando cómo una adecuada dirección estratégica puede mejorar los procesos

administrativos. Mamani (2017) concluyó que la simplificación administrativa no solo mejora la eficiencia de los procesos, sino que también reduce costos y tiempos, similar a los hallazgos de este estudio. Minin (2014) señaló que una dirección estratégica adecuada es esencial para la eficiencia administrativa, reforzando la importancia de una buena planificación y gestión estratégica.

Velázquez et al. (2015) también concluyeron que la dirección estratégica mejora la gestión en universidades tecnológicas en México, lo cual es comparable a la mejora observada en la Municipalidad Provincial de Acomayo. Este conjunto de estudios apoya la conclusión de que la dirección estratégica proporciona una hoja de ruta que guía la eficiencia operativa, como sugieren Reyes (2012) y Castro (2015).

Además, la legislación peruana, representada por las leyes N°25035 y N°27658, enfatiza la modernización y simplificación administrativa como componentes clave para mejorar la gestión pública y satisfacer las necesidades ciudadanas. La Ley N°25035 establece la necesidad de implementar prácticas de simplificación administrativa para reducir la carga burocrática, mientras que la Ley N°27658 promueve la modernización de la gestión del estado, subrayando la importancia de una administración pública eficiente y orientada al ciudadano.

Para el objetivo específico de conocer el desarrollo de la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021, la investigación muestra percepciones diversas. El 84,6% de los servidores públicos consideran la dirección estratégica adecuada, mientras que el 81,1% de los usuarios la califican como poco adecuada. Esta disparidad sugiere que, aunque los procesos internos y la alineación con los objetivos institucionales son adecuados según el personal, los usuarios perciben deficiencias en la aplicación y comunicación de la estrategia. Comparando estos resultados con estudios previos,

Puntillo (2017) concluye que la dirección estratégica fomenta significativamente el desarrollo organizacional, enfatizando que una adecuada gestión estratégica puede llevar a una mayor integración y apoyo por parte de los empleados hacia los objetivos organizacionales. Esto se alinea con la percepción positiva de los servidores públicos en Acomayo, quienes ven la dirección estratégica como adecuada y alineada con los objetivos institucionales.

Chain (2017) resalta la relación entre gestión institucional y simplificación administrativa, señalando que una gestión institucional bien estructurada es crucial para mejorar los procesos administrativos y la satisfacción del usuario. La disparidad en las percepciones entre los servidores públicos y los usuarios en Acomayo sugiere que, aunque la gestión interna puede ser eficiente, la comunicación y aplicación de las estrategias hacia el exterior necesitan mejoras para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Cueva (2019) indica que la percepción de los usuarios es clave para evaluar la efectividad de la dirección estratégica, destacando la importancia de considerar las opiniones y experiencias de los usuarios para realizar ajustes y mejoras en la gestión estratégica. La percepción "poco adecuada" de los usuarios en Acomayo subraya la necesidad de involucrar más activamente a los ciudadanos en la planificación y ejecución de las estrategias para asegurar que sus necesidades y expectativas sean satisfechas.

La dirección estratégica efectiva requiere no solo la alineación interna, sino también una percepción positiva por parte de los usuarios (Navajo, 2009). La disparidad observada en Acomayo resalta una brecha entre la implementación interna de la dirección estratégica y su percepción externa. Esto indica una necesidad urgente de mejorar la comunicación y la participación ciudadana en la planificación estratégica. La Ley N°27658, que promueve la eficiencia en la administración pública, enfatiza la importancia de una gestión centrada en el

ciudadano, sugiriendo que las estrategias deben ser transparentes y accesibles para todos los stakeholders. La percepción negativa de los usuarios sugiere que, aunque los principios de la ley pueden estar siendo implementados internamente, su aplicación práctica y visible para los ciudadanos aún requiere fortalecimiento.

Para el objetivo específico de conocer el nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021, la investigación revela variaciones significativas en las percepciones. Mientras que el 53,8% de los servidores públicos consideran la simplificación administrativa eficiente, los usuarios muestran una percepción mixta, con un 43,2% calificándola como poco eficiente y un 40,2% como eficiente. Esta disparidad sugiere que, aunque los procesos internos son considerados efectivos por el personal administrativo, los usuarios perciben áreas de mejora en la implementación de procesos administrativos simplificados. Comparando estos resultados con estudios previos, Mamani (2017) encontró que la simplificación administrativa mejora significativamente los procesos en la Municipalidad de San Román, similar a los hallazgos en Acomayo. Esparza (2013) también resalta que la simplificación administrativa reduce costos y tiempos, lo cual es crucial para una administración eficiente. Cueva (2019) señala que la percepción de eficiencia por parte de los usuarios es un indicador clave para evaluar la ejecución de la simplificación administrativa, destacando la importancia de considerar las opiniones y experiencias de los usuarios.

La simplificación administrativa es esencial para eliminar obstáculos y mejorar la eficiencia, como lo señala Anaya (2014). Este autor destaca que la simplificación no solo mejora la productividad y rentabilidad de la organización, sino que también beneficia directamente al usuario. Las leyes N°25035 y N°27658 refuerzan esta necesidad, promoviendo procesos

simplificados y modernizados como elementos clave para una administración pública eficiente. La Ley N°25035 establece que la simplificación administrativa debe reducir la carga burocrática, mientras que la Ley N°27658 aboga por la modernización de la gestión del estado para mejorar la eficiencia y la satisfacción del ciudadano.

Para el objetivo específico de conocer el estado actual de la documentación referente a la dirección estratégica y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021, la investigación muestra que hay esfuerzos en curso para alinear la visión, misión y objetivos institucionales con las prácticas administrativas. Sin embargo, la percepción crítica de los usuarios sugiere la necesidad de revisar y mejorar la documentación y su implementación para asegurar que los procesos sean claros, accesibles y eficientes. En la dimensión de fines y objetivos institucionales, el 76,9% de los servidores consideran estos fines como adecuados, mientras que el 55,3% de los usuarios los ven como poco adecuados. La prueba de hipótesis específica muestra un Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2 = 9,768$, p -valor = 0,045) y un valor Tau-b de Kendall (0,181), indicando una moderada correlación entre fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa.

Comparando estos resultados con estudios previos, Cueva (2019) señala que la documentación clara y accesible mejora significativamente la satisfacción del usuario, lo que refuerza la necesidad de mejorar la claridad y accesibilidad de la documentación en Acomayo. Chain (2017) resalta la importancia de una gestión institucional bien estructurada para la simplificación administrativa, sugiriendo que la alineación interna debe ser acompañada de una percepción positiva por parte de los usuarios. Murcia (2018) destaca la necesidad de claridad en la misión y visión organizacional para una dirección estratégica efectiva, indicando que la documentación debe reflejar claramente estos elementos para guiar las prácticas administrativas.

La documentación adecuada y accesible es esencial para la eficiencia administrativa, como subraya Reyes (2012). Una documentación bien estructurada no solo facilita los procesos internos, sino que también mejora la transparencia y la satisfacción del usuario. Además, la Ley N°25035 establece la necesidad de simplificación y claridad en los procesos administrativos, indicando que la documentación debe ser un reflejo de estos principios para garantizar una administración pública eficiente y orientada al ciudadano. La percepción crítica de los usuarios en Acomayo sugiere que, aunque hay esfuerzos en curso, se necesita una revisión continua y una mejora en la implementación de la documentación para cumplir con estos estándares y mejorar la satisfacción del ciudadano.

Para el objetivo específico de elaborar una propuesta de simplificación administrativa que esté alineada a la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo, Cusco, periodo 2021, se plantea que un modelo de simplificación administrativa permitirá mejorar la satisfacción del usuario. La investigación muestra que la implementación de prácticas simplificadas y alineadas estratégicamente puede llevar a una mejora significativa en la eficiencia operativa y la satisfacción de los ciudadanos. Según Mamani (2017), la simplificación administrativa no solo mejora la eficiencia de los procesos, sino que también incrementa la satisfacción del usuario, lo que es crucial para cualquier entidad pública. Esparza (2013) resalta cómo la reducción de costos y tiempos es un resultado directo de la simplificación administrativa, lo que a su vez mejora la percepción y la experiencia del usuario. Minin (2014) destaca la importancia de la planificación estratégica en el sector público para mejorar la eficiencia administrativa, alineándose con la necesidad de una dirección estratégica clara y bien implementada.

La alineación de la dirección estratégica con la simplificación administrativa es fundamental para mejorar la eficiencia y satisfacción del usuario. Navas y Guerras (2016) y Silva (2010) enfatizan que una dirección estratégica bien formulada y ejecutada puede guiar eficazmente los esfuerzos de simplificación administrativa, asegurando que los objetivos organizacionales se cumplan de manera eficiente y eficaz. Además, la Ley N°27658 promueve la modernización y simplificación administrativa, subrayando la importancia de estos procesos para una mejor gestión pública. Esta legislación establece un marco para que las entidades públicas optimicen sus procedimientos, reduzcan la burocracia y respondan más eficazmente a las necesidades de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Primera: La dirección estratégica tiene una incidencia significativa en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, Cusco, periodo 2021. El Chi-cuadrado de Pearson muestra una relación directa entre las variables, indicando que una dirección estratégica adecuada mejora la eficiencia administrativa ($\chi^2 = 65,118$, p-valor = 0,000 para el personal administrativo y $\chi^2 = 11,791$, p-valor = 0,019 para los usuarios). El análisis de correlación de Kendall muestra una moderada correlación en la percepción de usuarios (Tau-b = 0,208) y servidores públicos (Tau-b = 0,195). Esto resalta la importancia de una dirección estratégica bien implementada para optimizar la simplificación administrativa.

Segunda: El desarrollo de la dirección estratégica en la Municipalidad Provincial de Acomayo, Cusco, periodo 2021 es percibido de manera diversa. El 84,6% de los servidores públicos la consideran adecuada, mientras que el 81,1% de los usuarios la califican como poco adecuada. Esta disparidad revela la falta de revisión o reajuste de los fines y objetivos institucionales, el microentorno y macroentorno institucional de acuerdo con las solicitudes o necesidades de los usuarios.

Tercera: El nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, Cusco, periodo 2021 presenta variaciones significativas. Mientras que el 53,8% de los servidores públicos la consideran eficiente, los usuarios tienen una percepción mixta, con un 43,2% calificándola como poco eficiente y un 40,2% como eficiente. Esto indica áreas de mejora en la implementación de procesos administrativos simplificados y su percepción por parte de los usuarios.

Cuarta: El estado actual de la documentación sobre dirección estratégica y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, Cusco, periodo 2021, muestra

esfuerzos en curso para alinear la visión, misión y objetivos institucionales con las prácticas administrativas. Sin embargo, la percepción crítica de los usuarios sugiere la necesidad de revisar y mejorar la documentación y su implementación para asegurar procesos claros, accesibles y eficientes. Mientras que el 76,9% de los servidores consideran estos fines como "adecuados," el 55,3% de los usuarios los ven como "poco adecuados." La prueba de hipótesis específica muestra una moderada correlación ($\chi^2 = 9,768$, p-valor = 0,045; Tau-b de Kendall = 0,181) entre fines y objetivos institucionales y la simplificación administrativa, indicando la necesidad de mejorar la claridad y accesibilidad de la documentación para los usuarios.

Quinta: La elaboración de un modelo de simplificación administrativa permitirá mejorar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021. Estudios previos destacan la importancia de la simplificación administrativa para mejorar la eficiencia y reducir costos y tiempos. Una dirección estratégica alineada con estos principios mejorará significativamente la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las autoridades competentes de la Municipalidad Provincial de Acomayo realizar un análisis más profundo respecto a sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como de sus propósitos estratégicos, normas y políticas, con el fin de adaptarlos a las nuevas necesidades y exigencias de los usuarios. Esto fomentará el liderazgo necesario en los colaboradores para actuar en favor del usuario, proporcionando soluciones adecuadas de acuerdo con la normatividad institucional. Es necesario crear espacios de participación donde los colaboradores puedan aportar a los propósitos estratégicos, especialmente aquellos que tienen contacto directo con los usuarios.

Segunda: Se recomienda a las autoridades competentes de la Municipalidad Provincial de Acomayo realizar un reajuste a la visión, misión y objetivos institucionales, haciéndolos más realistas y concretos, orientados al beneficio de la población. Asimismo, los objetivos institucionales deben ser motivadores, alcanzables y alineados con las necesidades de los usuarios. Esto debe hacerse con la participación de los miembros de la institución y las recomendaciones de los pobladores a través de buzones de sugerencia y otros mecanismos de retroalimentación.

Tercera: Se recomienda a la Gerencia General de la Municipalidad Provincial de Acomayo elaborar un plan de capacitación y/o diplomado para todo el personal administrativo sobre "Simplificación Administrativa en la Gestión Municipal". El objetivo es mejorar la atención a los ciudadanos, ajustar los servicios a sus necesidades y evitar problemas en los trámites o quejas. Este proceso debe implementarse a corto plazo para generar un impacto positivo inmediato.

Cuarta: Se recomienda a la Gerencia Municipal elaborar un plan de actualización de todos los documentos de gestión municipal, en especial el Manual de Organizaciones y Funciones, la Estructura Organizacional (Organigrama Municipal), el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y establecer flujogramas para los trámites realizados con mayor frecuencia por los usuarios. Esto ayudará a evitar problemas en la atención y a proporcionar respuestas rápidas y eficientes a las solicitudes.

Quinta: Se recomienda implementar un sistema de evaluación continua de la satisfacción del usuario, utilizando encuestas y otros métodos de retroalimentación. Este sistema permitirá identificar áreas de mejora en tiempo real y ajustar los procesos administrativos de manera proactiva, asegurando que se mantenga un alto nivel de satisfacción y eficiencia en la atención a los ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, A. G. (2014). *La implementación de un programa de simplificación administrativa en la administración pública del municipio de Cuautitlán Izcalli*. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=J9NBlr&d=false&q=*&i=1&v=1&t=search_1&as=0
- Barra, A. M. (2017). Dirección estratégicas en las superintendencias del estado de Chile. *Información Tecnológica*, 28(3), 129-138. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000300014>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Bogotá: Prentice Hall - Pearson Educación.
- Bravo, E. D., & Ramos, S. Y. (2018). *Dirección Estratégica como factor determinante en la Excelencia Comercial de la empresa Casa del Médico del Perú SAC, Chiclayo-2017*. Pimentel, Perú: Univeridad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5183>
- Cacharro, M. (2013). Simplificación adminsitrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística. *RIPS. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12(3), 123-142. Obtenido de <https://revistas.usc.gal/index.php/rips/article/view/1633>
- Castro, C. D. (6 de Julio de 2015). *¿Qué es la dirección estratégica?* Obtenido de UtelBLOG: <https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/que-es-la-direccion-estrategica/>

- Chain, C. E. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. Cusco: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19910>
- Cruz, H. F. (2017). *Dirección estratégica y procesos administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial Corpac S.A. – Callao, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5690>
- Cueva, A. L. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: MAC Lima Norte – 2018*. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae. Obtenido de <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/591>
- D'Alessio, F. A. (2016). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia* (3ra ed.). México DF: Pearson Educación.
- Dess, G. G., & Lumpkin, G. T. (2003). *Dirección estratégica* (1ra ed.). Madrid, España: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Diario Oficial El Peruano. (11 de 06 de 1989). Aprueba Ley de Simplificación Administrativa . Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/121126-ejecutivo-fortalece-proceso-de-simplificacion-administrativa>
- Esparza, C. (2013). *La simplificación administrativa como paso previo a la implantación de la administración electrónica: Cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. Murcia, España: Universidad de Murcia. Obtenido de <https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&>

VALORCLAVE=104665&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\$m2813,48264,48265

- Gamero, E. (2012). Simplificación del procedimiento administrativo. Una respuesta idónea desde el derecho administrativo ante la crisis. *Crisis económica y crisis del estado de bienestar: El papel del derecho administrativo. Actas del XIX Congreso Ítalo-Español de profesores de derecho administrativo* (págs. 407-446). Madrid, España: Universidad San Pablo-CEU.
- Hax, A. C., & Majluf, N. S. (2004). *Estrategias para el liderazgo competitivo: De la visión a los resultados* (1ra ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México DF: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jarillo, J. C. (1992). *Dirección estratégica* (1ra ed.). Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Jeffrey, H., & Caron, J. (2009). *Fundamentos de la dirección estratégica* (2da ed.). Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- Mallqui, R. d., & Paytan, W. (2014). *La dirección estratégica y la ventaja competitiva en la gestión de las empresas contratistas en el sector público y privado de la ciudad de Huancavelica*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/items/6213e771-9c7d-44af-8ac7-0df9ad4069bf>
- Mamani, L. K. (2017). *Aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la municipalidad de San Román, periodo 2013-2014*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14710>

- Méndez, C. E. (2011). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (1ra ed.). México DF: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Minin, S. (2014). *Planificación político estratégica en el sector público: Tecnologías de gestión*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=tesis&d=Jte975>
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado, reformas de trámites empresariales* (1ra ed.). Lima, Perú: Talleres gráficos de Llamkay S.A.C.
- Murcia, L. M. (2018). *Propuesta para el direccionamiento estratégico en la Asociación Integral 5 de Usme - Asiusme*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/98cd7506-b09f-4756-8447-d3673a1c3a99>
- Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas. Guía participativa basada en valores* (1ra ed.). Madrid, España: Narcea, S.A. de Ediciones.
- Navas, J. E., & Guerras, L. Á. (2016). *Fundamentos de dirección estratégica de la empresa* (2da ed.). Pamplona, España: Civitas, Editorial Aranzadi, S.A.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Lima, Perú: PCM. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292311-007-2011-pcm>
- Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. (2010). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. Lima, Perú: Cooperación Alemana al

- Desarrollo GTZ. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sernanp/informes-publicaciones/2511931-politica-y-plan-nacional-de-simplificacion-administrativa>
- Puntillo, F. J. (2017). *Dirección estratégica para promover el desarrollo organizacional en la Municipalidad Provincial de Carhuaz 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12023>
- Reyes, O. (2012). *Planeación estratégica para alta dirección* (1ra ed.). Bloomington, EE.UU.: Palibrio.
- Rodríguez, F. O., & Alemañy, S. (2015). *Enfoque, dirección y planificación estratégicos. Conceptos y metodología*. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. Obtenido de https://nanopdf.com/download/enfoque-direccion-y-planificacion-estrategicos-conceptos-y-metodologia_pdf
- Ruíz, C. (2013). *Instrumentos de investigación educativa: Procedimientos para su diseño y validación* (3ra ed.). Houston, Texas: Danaga Training and Consulting.
- Ruiz, P. G. (2012). *Dirección* (1ra ed.). Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio.
- Silva, E. J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Revista Científica Hacedor - Aiapaec*, 4(2), 69-82.
doi:<https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>
- Silva, R. (2010). Enfoque conceptual de la dirección estratégica. *Perspectivas*, 1(26), 153-178.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230008>
- Thompson, A. (2012). *Administración estratégica. Teorías y casos* (18va ed.). México DF: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Triola, M. (2009). *Estadística* (10ma ed.). México DF: Pearson Educación.

Velázquez, E. C., Cruz, M., & López, J. A. (2015). La dirección estratégica en la universidad pública: Una investigación en las universidades tecnológicas de México. *Universidad & Empresa*, 17(28), 87-104. doi:<http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.04>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores				Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento	Estadística
Problema General ¿Cómo incide la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021?	Objetivo general Analizar la incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.	Hipótesis general El despliegue de la dirección estratégica incide directamente en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.	Variable independiente: Dirección estratégica				Tipo de investigación: Aplicada Nivel: Explicativa correlacional causal Diseño: No experimental, transversal o transeccional Enfoque: Cuantitativo	Población: 75 trabajadores Tamaño de muestra: 70 Trabajadores calculados probabilísticamente.	Variable independiente: Dirección estratégica Técnica a. Encuesta	Análisis descriptivo por cada variable Análisis estadístico bivariado
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango				
			Fines y objetivos institucionales	Análisis de la visión	1 al 6	Inadecuado Algo adecuado Adecuado				
				Análisis de la misión						
				Análisis de los objetivos						
			Microentorno institucional	Análisis FODA	7 al 12	Inadecuado Algo adecuado Adecuado				
				Propósitos estratégicos						
				Sistema de dirección						
			Macroentorno institucional	Componente económico	13 al 20	Inadecuado Algo adecuado Adecuado				
				Componente político						
Componente sociocultural										
Componente tecnológico										
Variable dependiente: Simplificación administrativa						Variable dependiente: Simplificación administrativa Técnica a. Encuesta				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango							
Problemas específicos 1. ¿Cómo es el desarrollo la dirección	Objetivos específicos 1. Conocer el desarrollo de la dirección	Hipótesis específicas 1. El despliegue de la dirección								

estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021? 2. ¿Cómo es el nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021? 3. ¿Cómo es el estado actual de la documentación referente a la dirección estratégica y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento	estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021. 2. Conocer el nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.	estratégica es algo adecuada en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021. 2. La ejecución de la simplificación administrativa es algo eficiente en la Municipalidad Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021.	Interoperabilidad entre entidades	Atención de solicitudes o trámites	1 al 8	Deficiente Algo eficiente Eficiente				
				Comunicación y atención a otras oficinas						
				Formalización y archivamiento de la documentación						
	Reducción en la exigencia de documentos	Documentación básica de interoperabilidad	9 al 15	Deficiente Algo eficiente Eficiente						
		Cobertura y acceso a la información								
		Legitimidad								
	Facilidad para efectuar pagos	Recursos tecnológicos	16 al 20	Deficiente Algo eficiente Eficiente						
		Coordinación entre oficinas o dependencias								
	Comprensión del lenguaje administrativo									

<p>del Cusco, periodo 2021? 4. ¿Qué modelo de simplificación administrativa esta alineado con la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021?</p>	<p>del Cusco, periodo 2021. 4. Elaborar una propuesta de simplificación administrativa que este alineado a la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021.</p>	<p>Provincial de Acomayo, departamento del Cusco, periodo 2021. 4. El análisis de la incidencia permitirá elaborar una propuesta de simplificación administrativa que este alineado a la dirección estratégica de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021.</p>								
---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización y Recolección de datos de las variables

Título: Incidencia de la dirección estratégica en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Acomayo – Cusco, periodo 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
<p>Dirección estratégica</p> <p>Definición conceptual Viene a ser un estilo de dirección que se centra en la identificación anticipada de las permutas internas y externas, como reacción al dinamismo y a la creciente de la complejidad del entorno organizacional (Barra, 2017, p.130). Adicionalmente la dirección estratégica viene a ser un procedimiento de planteamiento de mecanismos, estrategias para el acrecentamiento de una organización, y tiene como fin el desarrollo integra de la misma (competitividad estratégica) y</p>	Fines y objetivos institucionales	Análisis de la visión	1. La visión de la municipalidad es alentadora y factible de ser alcanzada. 2. La visión de la municipalidad esta apropiadamente definida y establecida.	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Inadecuado Algo adecuado Adecuado
		Análisis de la misión	3. La misión de la municipalidad está orientada en beneficio de la población. 4. La misión de la municipalidad es realista y concreta.		
		Análisis de los objetivos	5. Los objetivos de la municipalidad permiten medir y comprender las acciones a realizar. 6. Los objetivos propuestos por la municipalidad son alcanzables y motivadores en beneficio de la población.		
	Microentorno institucional	Análisis FODA	7. El alcalde y gerencias municipales promueven el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de implementar nuevas estrategias. 8. Anualmente la municipalidad recopila información respecto a las debilidades, amenazas o situaciones adversas que perjudiquen su accionar.	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Inadecuado Algo adecuado Adecuado
		Propósitos estratégicos	9. La municipalidad realiza el monitoreo periódico de los objetivos estratégicos con el fin de evaluar el logro de estos. 10. Cuando los objetivos estratégicos son inalcanzables se realizan ajustes, por medio de reuniones colegiadas.		

<p>rendimientos superiores al promedio (D'Alessio, 2016).</p> <p>Definición operacional</p>		<p>Sistema de dirección</p>	<p>11. La municipalidad promueve un liderazgo participativo y democrático entre sus gerencias y el personal.</p> <p>12. En la municipalidad se exige el cumplimiento de las normas y valores contemplados en sus políticas institucionales.</p>		
<p>El análisis estratégico enmarca una serie de aspectos que establecen el espacio estratégico en el cual se desenvuelve la organización y estos vienen a ser los pilares para la estructuración de la estrategia. De acuerdo a los lineamientos estratégicos organizacional del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) integra al direccionamiento estratégico en concordancia con el planeamiento estratégico, fundamentada en las necesidades de los ciudadanos con el fin de tomar decisiones en el gasto público.</p>	<p>Macroentorno institucional</p>	<p>Componente económico</p>	<p>13. La municipalidad en los últimos dos años ha sufrido recortes presupuestales que afecta al cumplimiento de sus propósitos.</p> <p>14. La municipalidad promueve alianzas con entidades no gubernamentales para alcanzar sus propósitos previstos.</p>	<p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	<p>Inadecuado Algo adecuado Adecuado</p>
		<p>Componente político</p>	<p>15. Las políticas del Estado promueven el incremento presupuestal de la entidad municipal.</p> <p>16. El gobierno viene implementando mecanismos de fiscalización en la municipalidad respecto al gasto presupuestal.</p>		
		<p>Componente sociocultural</p>	<p>17. La municipalidad cuenta con el análisis sociodemográfico de la población con fines de intervención.</p> <p>18. La municipalidad promueve las actividades culturales, a través de la inversión necesaria para valorar las creencias y costumbres de la población.</p>		
		<p>Componente tecnológico</p>	<p>19. La municipalidad renueva periódicamente los equipos de cómputo con el fin de mejorar la prestación de servicios.</p> <p>20. La municipalidad periódicamente realiza el mantenimiento de sus equipos de cómputo y maquinaria.</p>		

<p>Simplificación administrativa</p> <p>Definición conceptual Comprende procedimientos realizados por la organización con la finalidad de garantizar la eficiencia y eficacia en el servicio. Enmarca procedimientos de acortamiento de etapas y procedimientos, con lo cual se factibiliza la administración en el componente procedimental y orgánico, teniendo como fin el empleo lógico de los recursos, mostrando eficiencia en el tiempo de atención de los usuarios (Silva & Delgado, 2020; Cacharro, 2013).</p> <p>Definición operacional La simplificación administrativa reside en reducir, facilitar y comprender los</p>	Interoperabilidad entre entidades	Atención de solicitudes o trámites	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta dificultades para atender a los usuarios. 2. Las solicitudes son oportunamente derivadas para su atención. 3. Los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado. 4. Su jefe inmediato procura atender las solicitudes o trámites de los usuarios. 	<ol style="list-style-type: none"> (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre 	<p>Deficiente</p> <p>Algo eficiente</p> <p>Eficiente</p>
		Comunicación y atención a otras oficinas	<ol style="list-style-type: none"> 5. Mantiene comunicación constante y oportuna con las demás oficinas. 6. Cuando le solicitan información de otras dependencias le toma tiempo atenderlos. 		
		Formalización y archivamiento de la documentación	<ol style="list-style-type: none"> 7. Realiza el registro cotidiano de las solicitudes y procura la atención. 8. Después de la atención al usuario u otras dependencias realiza el registro y archivamiento de lo atendido. 		
	Reducción en la exigencia de documentos	Documentación básica de interoperabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 9. Los requisitos para realizar cualquier trámite son básicamente necesarios. 10. La municipalidad se encuentra interconectada con otras instituciones públicas lo cual favorece a reducir los requisitos de los trámites. 	<ol style="list-style-type: none"> (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre 	<p>Deficiente</p> <p>Algo eficiente</p> <p>Eficiente</p>
		Cobertura y acceso a la información	<ol style="list-style-type: none"> 11. La municipalidad precisa y explica la ruta de los trámites a seguir. 12. Cuando se presenta algún inconveniente durante un trámite o solicitud, se comunica oportunamente al usuario. 		
		Legitimidad	<ol style="list-style-type: none"> 13. Se procura implementar mecanismos para atención oportuna de las solicitudes o trámites de los usuarios. 14. La municipalidad implementa políticas internas que favorezcan la simplificación de los trámites 		

<p>procedimientos, volcándolos a ser más sencillos y eficientes en el tiempo de atención y respuesta de las solicitudes o trámites realizados por los usuarios. De acuerdo a la <i>“Ley del Sistema del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico”</i>, la simplificación administrativa forma parte de la modernización del estado peruano, con el fin de generar una mejora prestación a la ciudadanía en el menor tiempo posible.</p>			15. La municipalidad cuenta con carteles, trípticos o material impreso para la orientación de los usuarios.		
	Facilidad para efectuar pagos	Recursos tecnológicos	16. La municipalidad cuenta con computadoras modernas. 17. Todas las oficinas de la municipalidad cuentan con conexión a internet de forma estable.	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Deficiente Algo eficiente Eficiente
		Coordinación entre oficinas o dependencias	18. Las oficinas realizan coordinaciones a través de correos institucionales con frecuencia. 19. Las oficinas se intercomunican mediante teléfonos IP, correos institucionales o redes sociales.		
		Comprensión del lenguaje administrativo	20. Las tareas establecidas en el Manual de Organización y Funciones son comprensibles y están debidamente definidas y actualizadas.		

Nota: Adaptación realizada de Barra (2017) tomando en cuenta los fundamentos para una adecuada dirección estratégica y D’Alessio (2016). En el caso de la simplificación administrativa se tomó en cuenta los aportes realizados por Silva y Delgado (2020) y Cacharro (2013).

Anexo 3. Instrumentos de recolección de información

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario de percepción de la dirección estratégica y simplificación administrativa en la**Municipalidad Provincial de Acomayo**

(Servidores públicos)

Introducción:

Estimado trabajador de la Municipalidad Provincial de Acomayo, el presente cuestionario es con fines investigativos, y la información recolectada solamente será utilizada para ese fin, por tanto, solicitamos que tus respuestas sean las más sinceras posibles. Anticipadamente muchas gracias.

Datos del encuestado: (Según se el caso conteste o marque con una “X”)

Edad: _____ años Sexo: Femenino () Masculino ()

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo de servicios: _____ años

Cuestionario de percepción de la dirección estratégica

Reactivos dimensión fines de la organización	Escala de valoración				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
DIMENSION: FINES Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES					
1. La visión de la municipalidad es alentadora y factible de ser alcanzada.					
2. La visión de la municipalidad esta apropiadamente definida y establecida.					
3. La misión de la municipalidad está orientada en beneficio de la población.					
4. La misión de la municipalidad es realista y concreta.					
5. Los objetivos de la municipalidad permiten medir y comprender las acciones a realizar.					

6. Los objetivos propuestos por la municipalidad son alcanzables y motivadores en beneficio de la población.					
DIMENSION: MICROENTORNO INSTITUCIONAL					
7. El alcalde y gerencias municipales promueven el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de implementar nuevas estrategias.					
8. Anualmente la municipalidad recopila información respecto a las debilidades, amenazas o situaciones adversas que perjudiquen su accionar.					
9. La municipalidad realiza el monitoreo periódico de los objetivos estratégicos con el fin de evaluar el logro de estos.					
10. Cuando los objetivos estratégicos son inalcanzables se realizan ajustes, por medio de reuniones colegiadas.					
11. La municipalidad promueve un liderazgo participativo y democrático entre sus gerencias y el personal.					
12. En la municipalidad se exige el cumplimiento de las normas y valores contemplados en sus políticas institucionales.					
DIMENSION: MACROENTORNO INSTITUCIONAL					
13. La municipalidad en los últimos dos años ha sufrido recortes presupuestales que afecta al cumplimiento de sus propósitos.					
14. La municipalidad promueve alianzas con Ventidades no gubernamentales para alcanzar sus propósitos previstos.					
15. Las políticas del Estado promueven el incremento presupuestal de la entidad municipal.					
16. El gobierno viene implementando mecanismos de fiscalización en la municipalidad respecto al gasto presupuestal.					
17. La municipalidad cuenta con el análisis sociodemográfico de la población con fines de intervención.					

18. La municipalidad promueve las actividades culturales, a través de la inversión necesaria para valorar las creencias y costumbres de la población.					
19. La municipalidad renueva periódicamente los equipos de cómputo con el fin de mejorar la prestación de servicios.					
20. La municipalidad periódicamente realiza el mantenimiento de sus equipos de cómputo y maquinaria.					

Cuestionario de percepción de la simplificación administrativa

Reactivos	Escalas de valoración				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
DIMENSION: INTEROPERABILIDAD ENTRE ENTIDADES					
1. Presenta dificultades para atender a los usuarios.					
2. Las solicitudes son oportunamente derivadas para su atención.					
3. Los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado.					
4. Su jefe inmediato procura atender las solicitudes o trámites de los usuarios.					
5. Mantiene comunicación constante y oportuna con las demás oficinas.					
6. Cuando le solicitan información de otras dependencias le toma tiempo atenderlos.					
7. Realiza el registro cotidiano de las solicitudes y procura la atención.					
8. Después de la atención al usuario u otras dependencias realiza el registro y archivamiento de lo atendido.					
DIMENSION: REDUCCION EN LA EXIGENCIA DE DOCUMENTOS					
9. Los requisitos para realizar cualquier trámite son básicamente necesarios.					
10. La municipalidad se encuentra interconectada con otras instituciones públicas lo cual favorece a reducir los requisitos de los trámites.					
11. La municipalidad precisa y explica la ruta de los trámites a seguir.					

12. Cuando se presenta algún inconveniente durante un trámite o solicitud, se comunica oportunamente al usuario.					
13. Se procura implementar mecanismos para atención oportuna de las solicitudes o trámites de los usuarios.					
14. La municipalidad implementa políticas internas que favorezcan la simplificación de los trámites					
15. La municipalidad cuenta con carteles, trípticos o material impreso para la orientación de los usuarios.					
DIMENSION: FACILIDAD PARA EFECTUAR PAGOS					
16. La municipalidad cuenta con computadoras modernas.					
17. Todas las oficinas de la municipalidad cuentan con conexión a internet de forma estable.					
18. Las oficinas realizan coordinaciones a través de correos institucionales con frecuencia.					
19. Las oficinas se intercomunican mediante teléfonos IP, correos institucionales o redes sociales.					
20. Las tareas establecidas en el Manual de Organización y Funciones son comprensibles y están debidamente definidas y actualizadas.					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario de percepción de la dirección estratégica y simplificación administrativa en la

Municipalidad Provincial de Acomayo

(Pobladores y/o usuarios)

Introducción:

Estimado usuario (a) de la Municipalidad Provincial de Acomayo, el presente cuestionario es con fines investigativos, y la información recolectada solamente será utilizada para ese fin, por tanto, solicitamos que tus respuestas sean las más sinceras posibles. Anticipadamente muchas gracias.

Datos del usuario: (Según se el caso conteste o marque con una “X”)

Edad: _____ años

Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado civil: Casado/a () Soltero/a () Divorciado/a () Viudo/a ()

Cuestionario de percepción de la dirección estratégica

Reactivos dimensión fines de la organización	Escala de valoración				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
DIMENSION: FINES Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES					
1. La municipalidad prioriza la atención de los usuarios.					
2. Los tramites solicitados son atendidos de acuerdo con los plazos establecidos.					
3. La municipalidad prioriza en obras publicas con el fin de promover la salud y educación.					
4. La municipalidad convoca a los representantes de la población para priorizar la ejecución de obras que beneficien a la población.					
5. La municipalidad tiene por objetivo atender las necesidades de la población.					

6. Los objetivos propuestos por la municipalidad son alcanzables y motivadores en beneficio de la población.					
DIMENSION: MICROENTORNO INSTITUCIONAL					
7. El alcalde y gerencias municipales promueven la implementación de proyectos productivos.					
8. La municipalidad realiza anualmente la rendición de cuentas.					
9. La municipalidad realiza el monitoreo del avance de las obras.					
10. Cuando las obras no se están ejecutando en el tiempo previsto la municipalidad informa las razones.					
11. La municipalidad promueve un liderazgo participativo y democrático con la población.					
12. La municipalidad exige el cumplimiento de las normas y valores contemplados en sus políticas institucionales.					
DIMENSION: MACROENTORNO INSTITUCIONAL					
13. La municipalidad en los últimos dos años ha sufrido recortes presupuestales que afecta a la atención de la población.					
14. La municipalidad promueve alianzas con entidades no gubernamentales para cumplir con la ejecución de las obras programadas.					
15. La política del gobierno central promueve el incremento presupuestal de la municipalidad.					
16. El gobierno viene implementando mecanismos de fiscalización en la municipalidad respecto al gasto presupuestal.					
17. La municipalidad cuenta con el análisis sociodemográfico de la población con fines de intervención.					
18. La municipalidad promueve las actividades culturales, a través de la inversión necesaria para valorar las creencias y costumbres de la población.					

19. La municipalidad renueva periódicamente los equipos de cómputo con el fin de mejorar la atención del usuario.					
20. La municipalidad actualiza periódicamente el mantenimiento de sus equipos de cómputo y maquinaria.					

Cuestionario de percepción de la simplificación administrativa

Reactivos	Escalas de valoración				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
DIMENSION: INTEROPERABILIDAD ENTRE ENTIDADES					
1. La municipalidad presenta dificultades para atender a los usuarios.					
2. Las solicitudes son oportunamente derivadas para su atención.					
3. Los usuarios perciben que el tiempo de atención es adecuado.					
4. Las oficinas procuran atender las solicitudes o trámites de los usuarios.					
5. La municipalidad mantiene comunicación constante y oportuna con los usuarios, respecto a su trámite o solicitud.					
6. Cuando solicitan información a la municipalidad estas son atendidas oportunamente.					
7. La municipalidad realiza el registro cotidiano de las solicitudes y procura su atención.					
8. La municipalidad informa al usuario de la atención de su trámite.					
DIMENSION: REDUCCION EN LA EXIGENCIA DE DOCUMENTOS					
9. La municipalidad exige demasiados requisitos para realizar el trámite o solicitud.					
10. La municipalidad se encuentra interconectada con otras instituciones públicas lo cual favorece a reducir los requisitos de los trámites.					
11. La municipalidad precisa y explica la ruta de los trámites a seguir.					

12. Cuando se presenta algún inconveniente durante el trámite o solicitud se comunica oportunamente al usuario.					
13. La municipalidad procura implementar mecanismos para la atención oportuna de las solicitudes o trámites de los usuarios.					
14. La municipalidad implementa políticas internas que favorezcan la simplificación de los trámites.					
15. La municipalidad cuenta con carteles, dípticos o material impreso para la orientación de los usuarios.					
DIMENSION: FACILIDAD PARA EFECTUAR PAGOS					
16. La municipalidad cuenta con computadoras modernas para agilizar la atención del usuario.					
17. Todas las oficinas de la municipalidad cuentan con número telefónico para consultar o hacer seguimiento del trámite.					
18. Las oficinas realizan la atención a los usuarios a través de correos institucionales.					
19. Las oficinas también realizan la atención por redes sociales como WhatsApp.					
20. La municipalidad cumple con atender al usuario según los plazos establecidos en el TUPA.					

Anexo 4. Constancia de autorización del trabajo de campo

SEÑOR ING. HERBERT LUNA FERNANDEZ
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVINCIAL DE ACOMAYO

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de

Investigación 2023

Nº Reg. 100 FOTOS 08
Hora 03:42 Firma R

Yo, BACH. LALLESKA OCSA SARCCO identificada con DNI Nº 72807682 con código universitario Nº 141823 domiciliada en Jr. Ramon Castilla, Distrito de Acomayo, Provincia de Acomayo, Departamento del Cusco y la BACH. MELANE QUISPE SAIRE, identificada con DNI Nº 47952023 con código universitario Nº 151572 con domicilio en Urb. Amadeo Repeto, Calle Bernardo Alcedo D-9, Distrito de Santiago, Provincia y Departamento del Cusco. Ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACION en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, solicitamos ante Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre la "INCIDENCIA DE LA DIRECCION ESTRATEGICA EN LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOMAYO – CUSCO" para optar el grado de Licenciadas.

Así mismo, solicitamos encarecidamente se nos pueda facilitar los siguientes documentos de gestión para el desarrollo de nuestra investigación:

- Manual de Puestos de la Entidad
- Manual de Perfil de Puestos de la entidad
- Plan Operativo Institucional
- Plan Operativo Informativo
- Plan de Desarrollo Local
- Plan Estratégico de Gobierno Electrónico
- Manuel de Procedimientos
- Plan Estratégico de Tecnología de Información

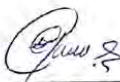
POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a nuestra solicitud.

Acomayo, 09 de enero de 2023



LALLESKA OCSA SARCCO
DNI Nº 72807682



MELANE QUISPE SAIRE
DNI Nº 47952023

Anexo 5. Propuesta

PLAN DE MEJORA PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOMAYO – CUSCO.

I. INTRODUCCIÓN

Este plan de mejora tiene como objetivo principal la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Acomayo, Cusco, mediante la optimización de la dirección estratégica. Se busca mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario a través de la implementación de prácticas modernas y eficaces en el sector público peruano.

Problemas encontrados:

- Deficiencias en la interoperabilidad entre entidades: La atención de solicitudes y trámites es lenta y descoordinada, con una comunicación deficiente entre oficinas y una formalización y archivamiento de documentación ineficiente.
- Exigencia excesiva de documentos: Los usuarios deben presentar numerosos documentos para cada trámite, lo que complica y alarga el proceso administrativo. Además, existe una falta de acceso y cobertura de información adecuada.
- Dificultad para efectuar pagos: Los sistemas de pago actuales son obsoletos y carecen de recursos tecnológicos adecuados, lo que dificulta a los usuarios efectuar pagos de manera eficiente. La coordinación entre oficinas para la gestión de pagos es insuficiente y el lenguaje administrativo utilizado es complejo y poco accesible para los usuarios.

Estas problemáticas afectan la eficiencia operativa de la municipalidad y disminuyen la satisfacción del usuario. Es imperativo implementar un plan de mejora que aborde estas áreas críticas y optimice los procesos administrativos para asegurar un servicio más eficiente y accesible para la ciudadanía.

II. OBJETIVOS

Objetivo general:

Mejorar la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acomayo mediante la optimización de la dirección estratégica.

Objetivos específicos:

- Mejorar la interoperabilidad entre entidades.
- Reducir la exigencia de documentos.
- Facilitar los pagos.

III. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de simplificar los procesos administrativos es crucial para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. Los procedimientos actuales en la Municipalidad Provincial de Acomayo enfrentan varios problemas, como la lentitud en la atención de solicitudes, la excesiva documentación requerida y la dificultad para efectuar pagos. Estos problemas no solo generan frustración entre los usuarios, sino que también afectan la imagen y el desempeño de la municipalidad.

Adoptar prácticas modernas y probadas que ya han demostrado ser eficaces en otras entidades del sector público permitirá abordar estos problemas de manera eficiente. La optimización de la dirección estratégica, que incluye la capacitación del personal, la digitalización de documentos y la implementación de sistemas de gestión, ayudará a reducir los tiempos de respuesta, facilitará el acceso a la información y hará que los trámites sean más sencillos y rápidos.

Estas mejoras no solo beneficiarán a los ciudadanos, que experimentarán un servicio más rápido y menos burocrático, sino que también contribuirán al desarrollo integral de la municipalidad. Una administración más eficiente puede dedicar más recursos y tiempo a proyectos

de desarrollo comunitario, mejorando la calidad de vida de todos los habitantes de Acomayo. Además, una gestión transparente y accesible fortalece la confianza de los ciudadanos en sus instituciones públicas.

Por lo tanto, la implementación de este plan de simplificación administrativa no solo es necesaria, sino también urgente. Alinear estas mejoras con la dirección estratégica asegurará que los cambios sean sostenibles y se mantengan en el tiempo, generando beneficios continuos para la municipalidad y sus ciudadanos.

IV. PROPUESTAS

ESTRATEGIA 1: MEJORAR LA INTEROPERABILIDAD ENTRE ENTIDADES

Acción 1.1: Optimizar el uso del sistema de gestión documental

La gestión documental es una herramienta crucial para la eficiencia administrativa. Sin embargo, su efectividad depende en gran medida de la capacidad del personal para utilizarla correctamente. Esta acción se centra en la capacitación del personal administrativo en el uso efectivo del sistema de gestión documental que ya está implementado.

Actividades:

- Capacitar al personal en el uso efectivo sistema para gestionar trámites y documentos.
- Organizar talleres y sesiones de capacitación para el personal administrativo sobre cómo utilizar el sistema de gestión documental de manera eficiente.

Estas capacitaciones deben cubrir aspectos técnicos y prácticos del sistema, incluyendo la entrada, manejo y recuperación de documentos.

Acción 1.2: Fortalecer la comunicación entre oficinas

Una comunicación fluida y efectiva entre las distintas oficinas de la municipalidad es fundamental para la coordinación de tareas y la resolución de problemas. Esta acción busca establecer y reforzar protocolos de comunicación y coordinación interdepartamental.

Actividades:

- Desarrollar y documentar protocolos claros para la comunicación entre oficinas. Estos protocolos deben incluir métodos de comunicación, tiempos de respuesta esperados y procedimientos para la escalación de problemas.
- Realizar reuniones periódicas entre las oficinas para revisar los protocolos de comunicación, discutir problemas comunes y compartir mejores prácticas.

Acción 1.3: Digitalizar y formalizar documentación

La digitalización de documentos es esencial para un acceso rápido y eficiente a la información. Además, un sistema de archivo digital bien estructurado asegura la integridad y disponibilidad de los documentos. Esta acción se centra en utilizar los sistemas de gestión documental ya implementados para digitalizar documentos y asegurar un archivo eficiente y seguro.

Actividades:

- Identificar y priorizar los documentos que necesitan ser digitalizados. Utilizar escáneres y software de gestión documental para convertir documentos físicos en digitales.
- Formalización del archivo digital: Establecer un sistema de organización y archivo digital que permita un acceso rápido y seguro a los documentos. Asegurar que todos

los documentos digitalizados estén correctamente etiquetados y almacenados según un esquema de clasificación predefinido.

ESTRATEGIA 2: REDUCIR LA EXIGENCIA DE DOCUMENTOS

Acción 2.1: Optimización de documentación básica

La cantidad y complejidad de documentos requeridos para los trámites puede ser una barrera significativa para los usuarios. Esta acción busca revisar y actualizar los requisitos documentales para simplificar los procesos administrativos, alineándose con la normativa de simplificación existente.

Actividades:

- Realizar un análisis exhaustivo de los documentos actualmente requeridos para cada trámite, identificando redundancias y áreas de simplificación.
- Modificar las normativas internas para reducir la cantidad de documentos necesarios, asegurando que solo se soliciten los estrictamente necesarios para cumplir con los requisitos legales y administrativos. (Ley N° 29060 y Ley N° 27444).

Acción 2.2: Plataforma en línea para acceso a la información

El acceso a la información es crucial para que los usuarios puedan cumplir con los requisitos de manera eficiente. Esta acción se enfoca en implementar una plataforma digital que permita a los usuarios acceder y verificar la información requerida para los trámites de manera fácil y rápida.

Actividades:

- Crear una plataforma digital accesible desde la web y dispositivos móviles donde los usuarios puedan encontrar toda la información necesaria para sus trámites.

- Asegurar que la plataforma contenga información actualizada sobre los requisitos documentales, formularios necesarios y guías paso a paso para cada tipo de trámite.

Acción 2.3: Sistema de verificación y validación de documentos

La verificación y validación de documentos es esencial para asegurar la legitimidad y autenticidad de la información presentada por los usuarios. Esta acción propone implementar un sistema eficaz para verificar y validar los documentos de manera rápida y precisa.

Actividades:

- Desarrollar e integrar un sistema de verificación y validación de documentos en la plataforma digital, permitiendo a los usuarios subir y validar documentos en línea.
- Entrenar al personal administrativo en el uso del sistema para asegurar que puedan realizar verificaciones de manera eficiente y precisa.

ESTRATEGIA 3: FACILITAR LOS PAGOS

Acción 3.1: Adquisición y actualización de recursos tecnológicos

La tecnología juega un papel crucial en la facilitación de pagos tanto en línea como presenciales. Esta acción se centra en adquirir y actualizar el equipamiento tecnológico necesario para asegurar que los usuarios puedan realizar sus pagos de manera rápida y segura.

Actividades:

- Realizar un diagnóstico de las necesidades tecnológicas actuales y futuras de la municipalidad en relación con la gestión de pagos.
- Comprar y actualizar equipos tecnológicos como terminales de punto de venta (POS), computadores, y software especializado para la gestión de pagos.
- Instalar y probar los equipos adquiridos para asegurarse de que funcionen correctamente y estén integrados con los sistemas existentes.

Acción 3.2: Establecer protocolos de coordinación para pagos

La coordinación eficiente entre diferentes oficinas y departamentos es esencial para la gestión efectiva de los pagos. Esta acción busca desarrollar y establecer protocolos de coordinación para asegurar que todos los departamentos involucrados en la gestión de pagos estén alineados y operen de manera cohesiva.

Actividades:

- Crear protocolos claros y detallados para la gestión de pagos, que incluyan procedimientos, responsabilidades y tiempos de respuesta para cada departamento.
- Capacitar al personal de todos los departamentos involucrados en los nuevos protocolos para asegurar su comprensión y aplicación efectiva.
- Implementar un sistema de monitoreo para evaluar la eficiencia de los protocolos y realizar ajustes según sea necesario.

Acción 3.3: Capacitación en lenguaje administrativo claro

Un lenguaje administrativo claro y accesible es fundamental para que los usuarios comprendan los procesos de pago y otros trámites administrativos. Esta acción se enfoca en desarrollar manuales y guías simplificadas para usuarios y capacitar al personal en el uso de un lenguaje claro y comprensible.

Actividades:

- Crear materiales educativos y guías paso a paso que expliquen los procesos de pago y otros trámites en un lenguaje sencillo y claro.
- Organizar talleres y sesiones de capacitación para el personal administrativo sobre la importancia del lenguaje claro y cómo aplicarlo en su comunicación diaria con los usuarios.

- Realizar encuestas y evaluaciones para medir el nivel de comprensión de los usuarios sobre los procesos administrativos y de pago.

V. RECURSOS

5.1. RECURSOS TECNOLÓGICOS

- **Plataformas de gestión documental (PIDE):**

- ✓ PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano) permite la gestión y el intercambio de información entre diferentes entidades públicas. Es fundamental para agilizar trámites y reducir tiempos de respuesta.
- ✓ Será utilizado para la digitalización y formalización de documentación, así como para mejorar la interoperabilidad entre entidades.
- ✓ Mejora en la eficiencia y transparencia administrativa, reducción de tiempo y costos en la gestión documental.

- **Otros sistemas:**

- ✓ Sistemas de gestión de pagos en línea y software de verificación y validación de documentos.
- ✓ Implementación de plataformas digitales para facilitar pagos y verificar documentos de manera eficiente.
- ✓ Simplificación de procesos administrativos, mejora en la accesibilidad y satisfacción del usuario.

- **Equipamiento tecnológico para pagos en línea:**

- ✓ Terminales de punto de venta (POS), computadoras, servidores y dispositivos de red.
- ✓ Actualización y adquisición de equipos necesarios para la gestión de pagos tanto en línea como presenciales.

- ✓ Facilidad para efectuar pagos, reducción de tiempos de espera, aumento en la eficiencia operativa.

5.2. RECURSOS HUMANOS

- **Personal de soporte técnico:**

- ✓ Técnicos especializados en la implementación, mantenimiento y soporte de las nuevas tecnologías.
- ✓ Asistencia en la instalación de equipos, resolución de problemas técnicos y mantenimiento de sistemas.

- **Instructores de capacitación:**

- ✓ Profesionales encargados de capacitar al personal administrativo en el uso de tecnologías y en el lenguaje administrativo claro.
- ✓ Desarrollo y ejecución de programas de formación y talleres.

5.3. MATERIALES

- **Manuales y guías simplificadas:**

- ✓ Documentos educativos y guías paso a paso para usuarios y personal administrativo.
- ✓ Distribución entre el personal y los usuarios para facilitar la comprensión de los procesos y el uso de nuevas tecnologías.

- **Protocolos de comunicación:**

- ✓ Documentos que detallan los procedimientos de comunicación y coordinación interdepartamental.
- ✓ Utilizados por el personal administrativo para asegurar una comunicación eficiente y efectiva.

- **Materiales de capacitación:**

- ✓ Materiales didácticos utilizados en programas de formación y talleres.
- ✓ Soporte para los programas de capacitación del personal en nuevas tecnologías y lenguaje claro.

VI. PRESUPUESTO TENTATIVO

6.1. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Recurso	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Servidores	4	15,000	60,000
Terminales POS	5	5,000	25,000
Equipos de videoconferencia	4	5,000	20,000
Escáneres de alta capacidad	5	4,000	20,000
Software de desarrollo web y servicios de hospedaje web	1 paquete	20,000	20,000
Software de verificación documental y consultoría	1 paquete	15,000	15,000
Licencias de software de gestión de pagos y servicios de instalación	1 paquete	10,000	10,000
Servicios de digitalización y almacenamiento en la nube	1 paquete	15,000	15,000
Total			185,000

6.2. RECURSOS HUMANOS

Recurso	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Coordinadores de comunicación	5 personas	3,500	17,500
Desarrolladores de software, personal técnico	5 personas	3,500	17,500
Técnicos de TI, personal de soporte técnico	5 personas	3,000	15,000
Instructores de capacitación	5 personas	3,500	17,500
Total			67,500

6.2. RECURSOS MATERIALES

Recurso	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Manuales de usuario, guías de capacitación	40 manuales	50	2,000
Protocolos de comunicación, actas de reunión	20 documentos	100	2,000

Normativas y guías de simplificación documental	10 documentos	100	1,000
Guías de usuario para la plataforma	10 guías	50	500
Manuales de verificación y validación	10 manuales	50	500
Listado de especificaciones técnicas para equipos	1 documento	500	500
Manuales y guías de lenguaje claro, materiales de capacitación	40 manuales	50	2,000
Total			8,500

COSTO TOTAL

Tipo de recurso	Costo total
Recursos tecnológicos	185,000
Recursos humanos	67,500
Materiales	8,500
Total	261,000

El presupuesto total para la implementación de las estrategias de mejora en la Municipalidad Provincial de Acomayo asciende a 261,000 soles, distribuidos en 185,000 soles para recursos tecnológicos, 67,500 soles para recursos humanos y 8,500 soles para materiales.

VIII. CRONOGRAMA TENTATIVO

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Formación del Comité de Mejora Continua	X					
Revisión de requisitos documentales	X					
Establecimiento de protocolos de comunicación y coordinación		X				
Adquisición de equipos tecnológicos		X				
Capacitación en el uso del sistema de gestión documental			X			
Desarrollo de la plataforma en línea		X	X			
Digitalización de documentos			X	X		
Implementación del sistema de verificación y validación			X	X		
Implementación de la plataforma en línea				X	X	
Desarrollo de manuales y guías simplificadas				X	X	
Capacitación del personal					X	X
Evaluación y ajustes finales						X

IX. Sostenibilidad

- **Mantenimiento tecnológico:** Asegurar actualizaciones regulares de los sistemas y plataformas implementadas.
- **Capacitación continua:** Establecer programas de capacitación continua para el personal administrativo.
- **Monitoreo y evaluación:** Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua para asegurar la efectividad de las mejoras implementadas.

Anexo 6. Evidencias del trabajo de campo



