

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO
ESCUELA DE POST GRADO**



DOCTORADO EN GESTION EMPRESARIAL

**SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES
DOCUMENTARIOS Y SU INFLUENCIA
EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA
UNHEVAL – HUÁNUCO 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Mg. ALEJANDRO OCHOA ROMERO

HUÁNUCO - PERÚ

2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO
ESCUELA DE POST GRADO**



DOCTORADO EN GESTION EMPRESARIAL

**SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES
DOCUMENTARIOS Y SU INFLUENCIA
EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA
UNHEVAL – HUÁNUCO 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Mg. ALEJANDRO OCHOA ROMERO

HUÁNUCO - PERÚ

2016

DEDICATORIA:

Dedico todo mis esfuerzos a:

Mi esposa: quien fue, durante todos estos años mi apoyo incondicional y la madre de mis hijos.

Mis hijos: a quienes les debo mucho tiempo de soledad en esas horas que empleamos para superarnos y formarnos humana y profesionalmente y quienes son la mayor razón de este éxito.

Mi madre: quien es la persona más importante de mi vida, su ejemplo me ha ayudado a salir adelante y luchar por cumplir mis metas propuestas con empeño, dedicación pero sobre todo con amor y responsabilidad.

Mis hermanos: por los lazos de amor y respeto que nos tenemos por estar siempre unidos en familia.

Con cariño:

El autor.

AGRADECIMIENTOS:

Tengo la satisfacción de agradecer a:

Dios: por darme la fuerza necesaria para seguir adelante en este camino y poder hacer realidad este sueño, pero con su ayuda lo recurrí con éxito.

Dr. Wilmer Ramos Giles: por atenderme y darme sus orientaciones en los momentos en los que creía necesario; por sus consejos y sobre todo su amistad.

El autor.

RESUMEN

La presente investigación estuvo enfocada en el propósito de identificar y determinar de como la Simplificación de Trámites Documentarios incide en la Optimización de los Servicios Administrativos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (más adelante UNHEVAL); problemática que está relacionada con la falta de agilidad y simplificación en los procesos de la Simplificación Administrativa Ley 27444, que determina como objetivos de dicho sistema agilizar y simplificar los trámites documentarios a fin de optimizar los trámites administrativos. Sin embargo, al analizar el procedimiento administrativo en la oficina de personal de la UNHEVAL se observa que dentro de los procesos de trámite documentario se establecen términos demasiado prolongados para la atención de las mismas, por lo que estos lapsos demasiados excesivos están en contra de la agilidad y simplificación, y afectan también el cumplimiento de la eficacia y la eficiencia como principio vigente en el ámbito administrativo.

El objetivo que orientó la presente investigación fue demostrar la influencia de la Simplificación de Trámites Documentarios en el mejoramiento de la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

El marco teórico, describe los antecedentes que se han podido obtener de las investigaciones que tratan sobre las variables estudiadas y de las experiencias realizadas en el Ministerio de Educación, de la misma manera, el señalar los enfoques teóricos de la Simplificación Administrativa que se han

tomado como base científica, así como la definición conceptual de términos que utilizamos durante el proceso de la ejecución del estudio.

La investigación se trabajó con los procesos administrativos más relevantes de la Oficina de Personal, llevado a cabo en cada uno de sus unidades, dado que esta oficina es un punto crítico para los trabajadores y docentes de la institución, sin dejar de lado a los usuarios externos, ya que todos ellos fueron quienes nos proporcionaron información relevante para determinar su grado de satisfacción.

La presente investigación es de tipo descriptivo, porque nos permitió encontrar las razones y causas que provocan ciertos fenómenos. Se empleó el método de la observación, la deducción, el análisis y la síntesis. Se trabajó con el diseño de tipo experimental con su variante pre-experimental, de acuerdo a su finalidad fue aplicada a una muestra no probabilística de 12 trabajadores administrativos que conforman los funcionarios, profesionales y técnicos de la Oficina de Personal, y 20 usuarios, concedores de la problemática. El instrumento empleado fue el cuestionario donde se utilizó la técnica de la encuesta. Los datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva, la comprobación de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadístico del "t" Student. Para la variable Simplificación de Trámites Documentarios, se realizó un modelo de Guía de Procedimientos Administrativos, para el desarrollo de una práctica organizativa y eficiente que promueva una participación responsable de todos los actores y de esta manera poder optimizar los

servicios administrativos en la UNHEVAL, buscando siempre el mejoramiento de la satisfacción del usuario.

Finalmente, los resultados evidencian que de los datos extraídos el 84% revelaron que SI existe una incidencia positiva de las condiciones de la Simplificación de Trámites Documentarios en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL. Mientras que el 16% de la unidad de análisis manifestaron que no existe ninguna mejora. Frente a lo encontrado nos ha permitido observar que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de la Simplificación de Trámites Documentarios, para así generar la Optimización de los Servicios Administrativos en toda la institución y por ende una satisfacción hacia el usuario a través de un proceso dinámico de mejora continua que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del usuario, que contribuye directamente al desarrollo de la institución.

El autor.

SUMMARY

This research was focused on the purpose of identifying and determining how the Documentary Procedure Simplification affects the optimization of Administrative Services at the National University Hermilio Valdizán Huanuco (later UNHEVAL); problem that is related to the lack of agility and streamlining processes Administrative Simplification Law 27444, which determines objectives of such a system streamline and simplify documentary procedures to streamline administrative procedures. However, when analyzing the administrative procedure in the personnel office of the UNHEVAL shows that within the processes of documentary proceeding too long terms are established for the care of them, so these too many lapses excessive are against the agility and simplification, and also affect compliance with the effectiveness and efficiency as a principle in force at the administrative level.

The objective that guided this research was to demonstrate the influence of Procedure Simplification Documentaries on improving the optimization of Administrative Services in the UNHEVAL.

The theoretical framework describes the background that have been obtained from investigations dealing with the variables studied and the experiences in the Ministry of Education, in the same way, pointing the theoretical approaches to administrative simplification have been taken as the scientific basis and the conceptual definition of terms we use during the execution of the study.

The research worked with the most relevant administrative processes of the Office of Personnel, held in each of its units, since this office is a critical point for workers and teachers of the institution, without neglecting users external, as they all were who provided us relevant to determine their level of satisfaction information.

This research is descriptive because it allowed us to find the reasons and causes of certain phenomena. the method of observation, deduction, analysis and synthesis was used. We worked with the design of experimental with pre-experimental variant according to their purpose was applied to a nonprobability our 12 administrative workers who make officials, professionals and technicians of the Office of Personnel, and 20 users, savvy of the problem. The instrument used was the questionnaire where the survey technique was used. The data were processed using descriptive statistics, hypothesis testing was done by statistical test "t" Student. For the variable Simplification of Procedures for Documentary, model Guide to Administrative Procedures for the development of an organizational and efficient practice that promotes responsible participation of all stakeholders and thus to optimize the administrative services in the UNHEVAL was performed, looking always improving user satisfaction.

Finally, the results show that the extracted data revealed that 84% if there is a positive impact on the conditions of the Documentary Procedure Simplification in the optimization of Administrative Services in the UNHEVAL. While 16% of the unit of analysis showed that there is no improvement. Faced with the findings has allowed us to observe that there are several shortcomings

that should improve gradually in relation to the processes of Procedure Simplification Documentaries, in order to generate the optimization of Administrative Services throughout the institution and therefore a satisfaction to the user through a dynamic process of continuous improvement that generates efficiency and bureaucratization of the process, which is an essential tool for user satisfaction tool, which contributes directly to the development of the institution.

Theauthor.

RESUMO

Esta pesquisa foi focada no objectivo de identificar e determinar a forma como o documentário Procedimento Simplificação afeta a otimização de serviços administrativos no National University Hermilio Valdizán Huanuco (mais tarde UNHEVAL); problema que está relacionado com a falta de agilidade e processos de simplificação administrativa Simplificação Lei 27.444, que determina objectivos deste aerodinâmica do sistema e simplificar os procedimentos documentais para simplificar os procedimentos administrativos. No entanto, ao analisar o processo administrativo no departamento de pessoal da UNHEVAL mostra que dentro dos processos de processo documental termos demasiado longos são fixados para o cuidado deles, assim que estes muitas falhas excessivas são contra a agilidade e simplificação, e também afetar o cumprimento da eficácia e eficiência como princípio em vigor na esfera administrativa.

O objectivo que norteou esta pesquisa foi demonstrar a influência da simplificação de procedimentos Documentários em melhorar a otimização de serviços administrativos no UNHEVAL.

O referencial teórico descreve o pano de fundo que tenham sido obtidos a partir de investigações que lidam com as variáveis estudadas e as experiências no Ministério da Educação, da mesma forma, apontando as abordagens teóricas para a simplificação administrativa foram tomadas como a

base científica e da definição conceptual de termos que usamos durante a execução do estudo.

A pesquisa trabalhou com os processos administrativos mais relevantes do Escritório de Pessoal, realizada em cada uma de suas unidades, uma vez que este escritório é um ponto crítico para os trabalhadores e professores da instituição, sem negligenciar os usuários externo, como todos eram os que nos forneceu relevante para determinar seu nível de informação sobre a satisfação.

Esta pesquisa é descritiva, porque nos permitiu encontrar as razões e as causas de certos fenômenos. Foi utilizado o método de observação, dedução, análise e síntese. Nós trabalhamos com o projeto de experimental com a variante pré-experimental de acordo com a sua finalidade foi aplicado a uma não-probabilística nossos 12 trabalhadores administrativos que fazem funcionários, profissionais e técnicos do Instituto de Pessoal e 20 usuários, savvy do problema. O instrumento utilizado foi o questionário, onde foi utilizada a técnica de levantamento. Os dados foram processados através de estatística descritiva, testes de hipóteses foi feito pela estatística de teste "t" Student. Para a Simplificação variável de Procedimentos para Documentary, Guia de modelo para os procedimentos administrativos para o desenvolvimento de uma prática organizacional e eficiente que promove a participação responsável de todas as partes interessadas e, portanto, para otimizar os serviços administrativos no UNHEVAL foi realizada, procurando sempre melhorando a satisfação do usuário.

Por fim, os resultados mostram que os dados extraídos revelou que 84%, se existe um impacto positivo sobre as condições do Processo documental simplificação na otimização de serviços administrativos na UNHEVAL. Embora 16% da unidade de análise mostrou que não existe qualquer melhoria. Diante dos resultados nos permitiu observar que existem várias lacunas que devem melhorar gradualmente em relação aos processos de simplificação de procedimentos Documentários, a fim de gerar a otimização dos serviços administrativos em toda a instituição e, portanto, uma satisfação para o usuário através de um processo dinâmico de melhoria contínua que gera eficiência e burocratização do processo, que é uma ferramenta essencial para a ferramenta de satisfação do usuário, o que contribui diretamente para o desenvolvimento da instituição.

O autor.

INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto, que en toda actividad administrativa se enfrenta constantemente el problema de cómo hacer el trabajo de la mejor forma posible, en un mínimo de tiempo y esfuerzo al menor costo, y la mayoría de las instituciones públicas permanecen estáticas, frente a esta situación en donde los sistemas y procedimientos que en el pasado tal vez fueron satisfactorios, en la actualidad son obsoletos e ineficientes, debido a los cambios y a las nuevas tendencias que vienen surgiendo constantemente, debido a las innovaciones que se vienen suscitando en busca del progreso y desarrollo institucional, por lo tanto, las entidades del estado deben reformarse porque subsiste la ineficiencia que se expresa no tanto en el número de trámites a realizar para obtener un servicio del estado, si no en el tiempo que tarda la realización de cada trámite; asimismo, el exceso de regulaciones y de demoras en los procedimientos que limita severamente las oportunidades, lo cual traba una relación eficiente entre la institución y el usuario, esto trae consigo muchas veces la corrupción y la informalidad.

En este sentido, el funcionario público y los trabajadores en general tienen la responsabilidad de atender las necesidades del usuario, de allí que se hace necesario crear conciencia en todos los trabajadores que están al frente de los diferentes entes del estado para que se preocupen por practicar la Simplificación Administrativa, haciéndola más eficaz y eficiente, tomando en cuenta la necesidad del administrado, en virtud de que por esta vía se logra una mejor relación entre la sociedad y las instituciones del estado. Se trata

entonces de un nuevo paradigma en la administración pública que va más allá de una plataforma de la simple solución de un problema a la complejidad del entrampado burocrático, es el enfoque que se vislumbra de manera distinta de pensar en el trabajador público.

Para lograr un proceso de simplificación que satisfaga las necesidades del usuario se requiere de la aplicación de estrategias adecuadas con la finalidad que estas sean manejadas con eficacia, pero para ello la UNHEVAL tendrá que contar con un marco normativo que oriente este tema, en lo que deberá definir las acciones necesarias para que el usuario efectúe trámites y procesos con facilidad, seguridad y a bajo costo, eliminando barreras de acceso a los servicios que brinda la institución. A la vez mejorar el desempeño, efectividad de las unidades y de la imagen de sus funcionarios y trabajadores garantizando las regulaciones necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, las cuales deber ser de calidad, es decir que cumplan con eficacia, eficiencia y equilibrio.

Por todo lo indicado anteriormente y en ausencia de un documento orientador, es necesario realizar una política en que se plantea realizar estrategias para beneficiar a nuestros usuarios con regulaciones y trámites ágiles, simples y efectivos. Por una parte, con esta implementación se traducirá en importantes ahorros, economías de tiempo y dinero en nuestras unidades y por otra parte, ayudará al trabajador elevando la productividad y un uso más racional de los recursos, entre otros beneficios que se genere.

Consecuentemente la UNHEVAL necesita adaptar sus procesos administrativos a las exigencias actuales.

La presente investigación se centra en este ámbito y se identifica como problema principal la manera de como la Simplificación de Trámites Documentarios contribuye en la Optimización de los Servicios Administrativos. Esta investigación tiene como objetivo principal en demostrar la influencia de la Simplificación de Trámites Documentarios en el mejoramiento de la Optimización de los Servicios Administrativos. A través de esta investigación se pretende contribuir con la institución a una reorganización del MAPRO y por ente del TUPA para de esa manera el usuario pueda estar informado y atendido en el tiempo previsto. Los resultados generales de la investigación luego de haber aplicado el programa experimental nos arrojan el 84% de los trabajadores administrativos afirman que existe una incidencia positiva en la Simplificación de Trámites Documentarios lo cual manifiesta que existe una optimización adecuada de los servicios administrativos. Asimismo, se evidencia que hay una mejora en la satisfacción del usuario en un 45%. Finalmente podemos concluir manifestando que existen diversas deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de simplificación de trámites documentarios, para así generar una satisfacción total al usuario aplicando los fundamentos teóricos y prácticos de la simplificación administrativa, lo cual contribuyó significativamente en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL, esto fue posible gracias al apoyo y participación de todos los trabajadores de la Oficina de Personal quienes influyeron directamente en la eficiente y efectiva transformación y cambio en el

servicio administrativo; por lo que se sugiere a los directores y jefes de las diversas Oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario la Simplificación de Trámites Documentarios, porque influye determinantemente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, por ser éste un instrumento del sistema de gestión administrativa que permite disminuir la burocracia y se orienta hacia la satisfacción del usuario.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
SUMARY	VI
RESUMO	IX
INTRODUCCIÓN	XII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema General	7
1.2.2. Problemas Específicos	7
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4. Hipótesis y sistema de hipótesis	8
1.4.1. Hipótesis general	8
1.4.2. Hipótesis específicas	9
1.4.3. Hipótesis nula	9
1.5. Variables e indicadores	9
1.5.1. De la hipótesis general	10
1.5.2. De la hipótesis específicas	10
1.6. Componentes de la hipótesis	11
1.6.1. De la hipótesis general	11
1.6.2. De la hipótesis específicas	12
1.7. Operacionalización de variables	13
1.8. Justificación e importancia de la investigación	15
1.9. Viabilidad	18
1.10. Limitación de investigación	19
1.11. Delimitación del problema	19

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema	21
2.1.1. A nivel nacional	22
2.1.2. A nivel internacional	23
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Simplificación de trámites documentarios	25
2.2.2. La simplificación administrativa	42
2.2.3. La optimización de los servicios administrativos	87
2.2.4. La satisfacción del usuario	98
2.3. Definiciones conceptuales	107
2.4. Bases epistémicas	116

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de investigación	124
3.2. Tipos de investigación	125
3.3. Diseño y esquema de la investigación	126
3.4. Métodos de investigación	128
3.4.1. Método principal	130
3.4.2. Métodos secundarios	130
3.5. Población y muestra	131
3.5.1. Determinación de la población	131
3.5.2. Determinación de la muestra	132
3.6. Definición operativa de los instrumentos de recolección	134
3.7. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	136
3.7.1. Técnicas de recojo	136
3.7.2. Procesamiento de datos	138
3.7.3. Presentación de datos	139

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	141
4.1.1. Resultados obtenidos en la pre prueba y post prueba de la simplificación de trámites documentarios	142
4.1.2. Contrastación y prueba de hipótesis de la simplificación de trámites documentarios.	190
-Contrastación de la hipótesis H _{i1}	190
-Contrastación de la hipótesis H _{i2}	194
-Contrastación de la hipótesis H _{i3}	197
-Contrastación de la hipótesis H _{i4}	200
-Contrastación de la hipótesis H _{i5}	204
- Contrastación de la hipótesis H _{i6}	207
- Contrastación de la hipótesis H _{i7}	210
4.1.3. Resultados obtenidos en la pre prueba y post prueba de la simplificación de trámites documentarios	214

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas	216
5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.	227
5.3. El aporte científico de la investigación	231
CONCLUSIONES	234
SUGERENCIAS	238
BIBLIOGRAFÍA	241
ANEXOS	243

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La modernización de la gestión pública puede ser abordada desde diversas ópticas, pero anteponiendo siempre el interés de los ciudadanos como finalidad de la misma. En este marco la Simplificación de los trámites documentarios contribuye con dicha modernización en la medida que facilita la tramitación de procedimientos y prestación de servicios en exclusividad sobre la base de criterios técnicos. Es precisamente uno de estos criterios requiere de una adecuada aplicación para determinar mejoras y aquellos elementos que se deberían tomaren cuenta si se quiere realmente una gestión pública orientada a la ciudadanía, y es por ello que todo usuario siempre busca que los servicios que brinda una institución sean rápida y de calidad.

Según el Gobierno de Navarra de España se ha reducido entre un 20% y un 75% los trámites administrativos, gracias a un aumento de la oferta de las gestiones administrativas, reducción de los tiempos de tramitación y del número de documentos exigidos a los ciudadanos. En concreto, estuvo previsto que descienda en un 75% la obligación de proporcionar documentación que obre en poder de la Administración, así como un 30% las cargas administrativas externas. Además, aumentaron el uso de la administración electrónica en el 30% de las tramitaciones, y que se incrementaron en un 20% la satisfacción de la ciudadanía en su relación con la Administración. Los principales objetivos se completan con una mejora del 20% de la eficiencia administrativa por la reducción de tiempos de tramitación.

El objetivo es racionalizar, reducir y estandarizar los procedimientos administrativos. Al mismo tiempo, se pretende impulsar la relación a través de la administración electrónica, con el fin de que los ciudadanos puedan ver reducidos los costes en tiempo y dinero que les generan la tramitación de sus asuntos ante la Administración.

En la gran mayoría de las instituciones públicas se manejan gran cantidad de documentos internos y externos y el trámite documentario se procesan diariamente en forma manual; la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL) no está exento a ello, por lo tanto, se ha generado una insatisfacción en los usuarios a consecuencia de una burocracia ineficiente.

El personal de la UNHEVAL no inspira confianza y es por ello cuando un usuario solicita un servicio y de acuerdo al TUPA de la institución debe ser atendido en un tiempo prudencial, pero el tiempo prometido no se cumple, es más, en algunos casos el personal no muestra interés por resolver dicho caso, trayendo consigo un

malestar al usuario por el incumplimiento del tiempo ofertado; esto se debe a que el TUPA no proporciona una información completa al ciudadano sobre el número de procedimientos existentes en una dependencia, así como los requisitos correspondientes al trámite no están actualizados. Es la misma atención que se brinda a aquellos usuarios que vienen por primera vez y en algunos casos brindan información equivocada, no sabemos si es a propósito o por desconocimiento.

Actualmente la UNHEVAL no cuenta con un Manual de Procedimientos (MAPRO), es por ello que en el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) se puede notar la existencia de muchos requisitos para iniciar una gestión, en algunos casos, estos requisitos no son muy relevantes y esto hace que el usuario se sienta incómodo.

Por otro lado, para lograr un documento requerido es tedioso y complejo, por cuanto el recorrido de dicho documento tiene que pasar por las diversas dependencias así como el personal inmerso en dicho trámite por la existencia de una sola copia del mismo, el cual es transportado físicamente en cada etapa del proceso; en algunos casos, las personas deben concurrir físicamente a realizar su trámite y volver a ir después de un tiempo para enterarse de los resultados; en consecuencia, los perjudicados son los usuarios obligados a acudir físicamente y realizar largas esperas para poder conducir su trámite generando de esta manera en los usuarios un malestar e incomodidad al tratar de conocer el curso de su documento, es aquí el frecuente problema de eficiencia, donde los plazos establecidos no se cumplen, por lo tanto, no es posible calcular el tiempo restante que tiene el documento para ser resuelto por dichas oficinas inmersas en el proceso, constituyéndose en un retraso

para el usuario pues las respuestas no llegan en el tiempo esperado, frustrando muchas demandas por la falta de una plataforma de trabajo más fluida que recorte los procedimientos innecesario.

Estos procedimientos excesivos vienen generando una inversión adicional fundamentalmente a la institución por cuanto se requiere de más personal así como de los materiales y equipos de oficina.

A manera de recapitulación podemos decir que, el procedimiento de cualquier documento es largo y tedioso, lo cual ocasiona el desperdicio de tiempo, recursos humanos y materiales, provocando la incomodidad y costos altos a la institución así como a los usuarios de la UNHEVAL.

Las causas de la demora de los trámites documentarios en la UNHEVAL, por parte del personal administrativo se debe fundamentalmente al incumplimiento de las normas legales, a la Ley de Simplificación Administrativa 27444 y al TUPA de la institución, que no proporciona información completa al ciudadano sobre el número de procedimientos existentes en una dependencia ; asimismo, los requisitos para cada trámite no están actualizados, el cual viene ocasionando la desconfianza de parte de los usuarios; la incomprensión a los usuarios se debe al desentendimiento por parte de los trabajadores; no hay capacidad de respuesta para brindar el servicio en el tiempo asignado por cuanto demoran en el trámite documentario; es muy escaso la competencia debido a que muchos trabajadores no están asignados a las labores que verdaderamente les asiste. Hay una distracción del recurso humano lo que viene generando en algunas oficinas una inmensa carga administrativa.

Anteriormente se ha mencionado el incumplimiento a las normas legales adecuadas al usuario del sector público; es necesario indicar que las mismas no tienen un adecuado seguimiento o monitoreo de su aplicación en forma correcta.

Tal es el caso de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; la que tiene por finalidad el régimen jurídico para que la actuación de la administración pública sirva a la protección al usuario, garantizando los derechos e intereses de los de la misma. Los fundamentos de la Ley de Procedimientos Administrativos se sustenta en los siguientes principios: legalidad; debido procedimiento; impulso de oficio; razonabilidad; imparcialidad; informalismo; presunción de veracidad; conducta procedimental; celeridad; eficacia; verdad material; participación; simplicidad; uniformidad; predictibilidad; etc. Esta norma se viene cumpliendo en forma parcial por lo que existen reclamos por parte de los usuarios por la mala atención que reciben.

Cabe indicar que aparte de la falta de cumplimiento de las normas de comportamiento de los servidores públicos, se considera que la causa fundamental de todo esto es la falta de predisposición política que contribuya a la generación de un adecuado servicio.

Todas estas causas podemos resumir en lo siguiente: no hay una preocupación por parte de las autoridades y personal administrativo de la UNHEVAL por simplificar el trámite documentario y que los jefes de las diferentes oficinas no optimizan dichos servicios.

Cuando nos proyectamos al futuro y de seguir con la situación descrita podemos pronosticar que la simplificación de los trámites documentarios no se logra optimizar, y esta se puede agravar si no se toma en cuenta que la razón del estado es el usuario de los servicios gubernamentales y la comunidad en general.

Las leyes pueden tener la mejor intención de romper ese maltrato que reciben los usuarios, pero solo serán letra muerta, por cuanto los propios servidores públicos no los cumplen, esto conllevará al desorden, a la burla, a la falta de autoridad, a la generación de vacíos.

Con el incumplimiento de las normas legales, así como la desacreditación y la desconfianza permitirá la preferencia hacia otras universidades ocasionando la fuga de usuarios y el decrecimiento de la población universitaria.

Solo se podrá revertir el pronóstico planteado con la aplicación correcta y el cumplimiento efectivo de las normas legales, las mismas que serán evaluadas y sugeridas para su correcta aplicación así como el cambio de visión y enfoque que tienen las personas que dirigen las instituciones públicas.

También podemos decir que dicho pronóstico se podrá alterar aplicando los fundamentos teóricos y prácticos de la propuesta denominada "SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS", las que se deberán enfatizar fundamentalmente en la carga administrativa ya que todo ello contribuirá a la mejora significativa de los servicios de calidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

P_G: ¿De qué manera la Simplificación de Trámites Documentarios contribuye en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?

1.2.2. Problemas específicos

P_{E1}: ¿La etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?

P_{E2}: ¿El diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?

P_{E3}: ¿El rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?

P_{E4}: ¿La implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?

P_{E5}: ¿La ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorarla Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?

P_{E6}: ¿La evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

O_G: Demostrar la influencia de la Simplificación de Trámites Documentarios en el mejoramiento de la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

1.3.2. Objetivos Específicos

- O_{E1}:** Elaborar el Manual de Procedimientos de Trámites Documentarios de la UNHEVAL
- O_{E2}:** Aplicar el Manual de Procedimientos de Trámites Documentarios en la Oficina de Personal de la UNHEVAL (Grupo experimental) durante el tratamiento experimental.
- O_{E3}:** Organizar la etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.
- O_{E4}:** Aplicar el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.
- O_{E5}:** Aplicar el rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.
- O_{E6}:** Ejecutar la implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.
- O_{E7}:** Ejecutar la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.
- O_{E8}:** Evaluar la efectividad de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS.

1.4.1. Hipótesis General.

H_i: La aplicación de la Simplificación de Trámites Documentarios influye positivamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL

1.4.2. Hipótesis Específicas:

H_{i1}: La etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

H_{i2}: El diagnóstico de la Simplificación de Trámites documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

H_{i3}: El rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

H_{i4}: La implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL

H_{i5}: La ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

H_{i6}: La evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

1.4.3. Hipótesis Nula:

H_o: La aplicación de la Simplificación de Trámites Documentarios, no influye efectivamente en la mejora de la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

1.5. VARIABLES E INDICADORES

Consideramos las siguientes variables: independiente y dependientes:

a) Variable Independiente:

HORACIO SALDAÑO, Omar (2009: 34) señala como aquella “...característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula...”

El autor considera que la causa de la deficiente optimización de los servicios administrativos se debe a la ausencia de la simplificación de trámite documentario, en otras palabras una ausencia de predisposición para el cambio.

- Simplificación de Trámite Documentario.

b) Dependiente:

HORACIO SALDAÑO, Omar (2009: 34); considera que es “...la propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente...”

Para el caso expuesto se está considerando la variable siguiente:

- Optimización de los Servicios Administrativos.

1.5.1. De la Hipótesis General:

Hi	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Simplificación de Trámites Documentarios	Optimización de los Servicios Administrativos

1.5.2. De la Hipótesis Específicas:

Hi ₁	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Etapa Preparatoria	Optimización de los Servicios Administrativos

Hi ₂	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Diagnóstico	Optimización de los Servicios Administrativos

Hi ₃	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Rediseño	Optimización de los Servicios Administrativos

Hi ₄	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Implementación	Optimización de los Servicios Administrativos

Hi ₅	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Ejecución	Optimización de los Servicios Administrativos

Hi ₆	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Evaluación	Optimización de los Servicios Administrativos

1.6. COMPONENTES DE LAS HIPÓTESIS

1.6.1. **De la Hipótesis General.-** Los componentes metodológicos y referenciales de la hipótesis general, se detallan en el siguiente cuadro.

HIPÓTESIS	COMPONENTES				
	METODOLÓGICOS			REFERENCIALES	
	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	CONECTORES LÓGICOS	EL ESPACIO	EL TIEMPO
La aplicación de la Simplificación de Trámites Documentarios influye positivamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL	VI	Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.	Influye positivamente	La UNHEVAL	2014 al 2015
	VD				
	Optimización de Servicios Administrativos				

1.6.2. De las Hipótesis Específicas.- Los componentes metodológicos y referenciales de las hipótesis específicas, se detallan en los siguientes cuadros.

HIPÓTESIS	COMPONENTES				
	METODOLÓGICOS			REFERENCIALES	
H ₁ : La etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	CONECTORES LÓGICOS	EL ESPACIO	EL TIEMPO
	VI Etapa Preparatoria	Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.	Permite mejorar	La UNHEVAL	2014 al 2015
	VD Optimización de Servicios Administrativos				

HIPÓTESIS	COMPONENTES				
	METODOLÓGICOS			REFERENCIALES	
H ₂ : El diagnóstico de la Simplificación de Trámites documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	CONECTORES LÓGICOS	EL ESPACIO	EL TIEMPO
	VI Diagnóstico	Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.	Permite mejorar	La UNHEVAL	2014 al 2015
	VD Optimización de Servicios Administrativos				

HIPÓTESIS	COMPONENTES				
	METODOLÓGICOS			REFERENCIALES	
H ₃ : El rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	CONECTORES LÓGICOS	EL ESPACIO	EL TIEMPO
	VI Rediseño	Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.	Permite mejorar	La UNHEVAL	2014 al 2015
	VD Optimización de Servicios Administrativos				

HIPÓTESIS	COMPONENTES				
	METODOLÓGICOS			REFERENCIALES	
H ₄ : La implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	CONECTORES LÓGICOS	EL ESPACIO	EL TIEMPO
	VI Implementación	Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.	Permite mejorar	La UNHEVAL	2014 al 2015
	VD Optimización de Servicios Administrativos				

HIPÓTESIS	COMPONENTES				
	METODOLÓGICOS			REFERENCIALES	
H ₅ : La ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	CONECTORES LÓGICOS	EL ESPACIO	EL TIEMPO
	VI Ejecución	Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.	Permite mejorar	La UNHEVAL	2014 al 2015
	VD Optimización de Servicios Administrativos				

HIPÓTESIS	COMPONENTES				
	METODOLÓGICOS			REFERENCIALES	
H ₆ : La evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS	CONECTORES LÓGICOS	EL ESPACIO	EL TIEMPO
	VI evaluación	Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.	Permite mejorar	La UNHEVAL	2014 al 2015
	VD Optimización de Servicios Administrativos				

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

El proceso de la operacionalización de la variable independiente y de la variable dependiente, se presentan en forma ordenada y coherente en los siguientes cuadros.

VARIABLE INDEPENDIENTE	“Simplificación de Trámites Documentarios”		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
<p>Reducir o, en su caso, eliminar documentos, trámites y procedimientos administrativos con el fin de evitar desplazamientos, economizar tiempo y ahorrar costos.</p>	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTOS
	Preparatoria	• Plan de trabajo del proceso de simplificación.	Programa Experimental
		• Identificación de los actores involucrados	
		• Reducción de procedimientos	
		• Capacitación y sensibilización de los equipos	
	Diagnóstico	• Identificación y conformación del equipo	
		• Presentación de resultados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación.	
		• Mapeo de las capacidades de los Recursos Humanos	
		• Diagnóstico de costos	
		• Diagnóstico de equipamiento e infraestructura	
		• Diagnóstico legal	
	Rediseño	• Caracterización del Procedimiento y herramientas a utilizar	
		• Elaboración de la propuesta final	
• Presentación al comité de Dirección del Proceso de Simplificación			
• Propuesta de fortalecimiento de capacidades			
• Propuesta de nuevo costeo			
• Propuesta de acontecimiento de la infraestructura y el equipamiento.			
• Modificación o elaboración del Marco Normativo que regule el procedimiento rediseñado.			
• Rediseño.			
IMPLEMENTACIÓN	• Análisis del procedimiento.		
	• Difusión masiva de la reforma emprendida.		
	• Adecuación de ambientes y difusión de características.		
Ejecución	• Aprobación de marco normativo del proceso rediseñado.		
	• Capacitación y sensibilización a las áreas involucradas.		
Evaluación	• Aplicación del Nuevo Plan de Simplificación administrativa		
	• Evaluación del Nuevo Plan de Simplificación Administrativa		
	• Monitoreo del Nuevo Plan de Simplificación Administrativa.		

VARIABLE DEPENDIENTE	“Optimización de los Servicios Administrativos”		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
La optimización de los servicios administrativos implica la utilización de los recursos de la mejor manera posible, y de esta forma, obtener los mayores beneficios con los mínimos costos, generando así mayor eficacia y eficiencia entre el personal.	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
	DIRECCIÓN DE PERSONAL	Nº de Licencias sin goce de haber por capacitación oficializada.	TÉCNICA 1: Encuesta
		Nº de licencias por estudios	
		Nº de reconocimiento de vacaciones truncas	
		Nº de licencias por docencia universitaria	
	ESCALAFÓN	Nº de reconocimiento de tiempo de servicios	INSTRUMENTO: Cuestionario
		Nº de Constancia de vacaciones	
		Nº de Constancia de Tiempo de Servicio	
		Nº de Reconocimiento de 4 años de formación profesional	
		Nº de Ascenso de Categoría de docentes	
		Nº de Informe Escalafonario de docentes y administrativos	
		Nº de Incompatibilidad Laboral	
		Nº de Informe escalafonario de tiempo de servicios para cese.	
		Nº de Informe escalafonario de tiempo de servicios para Vacaciones Truncas.	
	UNIDAD DE REMUNERACIONES	Nº de informes escalafonarios de tiempo de servicios para vacaciones pendientes de uso	TECNICA 2: Entrevista
		Nº de constancias de descuento al personal cesante	
	UNIDAD DE PENSIONES Y COMPENSACIONES	Nº de pensión de cesantía del personal docente y administrativo.	INSTRUMENTO: Guía de Entrevista
		Nº de pensión de orfandad	
		Nº de pensión de viudez	
		Nº de subsidio por fallecimiento del servidor docente y administrativo y gastos de sepelio.	
UNIDAD DE ESCALAFON	Nº de cálculo de reconocimiento de tiempo de servicios.	TECNICA 3: Observación	
	Nº de cálculo de reconocimiento de vacaciones truncas.		

1.8. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

No es posible mejorar el desempeño de las instituciones si no son evaluadas, por lo que se hace necesario tomar en cuenta la optimización de los servicios administrativos midiendo la eficiencia y eficacia con la respuesta de los usuarios, por lo que la satisfacción es primordial.

Con esta investigación, la institución así como sus unidades tendrán lineamientos para cumplir con:

- Requisitos, procedimientos y documentación clara, sencilla y conocida por los usuarios y aplicado por todo los funcionarios.
- Requisitos y trámites que se soliciten sean conformes a la ley y no sean decisiones de los funcionarios.
- Regulaciones eficientes y de un mínimo costo para el usuario, en vez de requisitos innecesarios, sin valor agregado para la toma de decisiones.
- Regulaciones que procuren la protección eficiente de los fines públicos.

Con esto no solo se busca beneficiar a la institución con los lineamientos de la ley, sino ser el insumo primordial para mejorar sus procesos internos, así como incrementar la imagen institucional, aumentar la satisfacción de nuestros usuarios y por último propiciar una gestión administrativa eficiente, eficaz y con calidad, orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios institucionales por medio de una adecuada asignación de los recursos humanos, materiales y financieros.

Por estas consideraciones es que se sostiene que el presente trabajo de investigación queda justificado y determinado su importancia, porque los resultados obtenidos durante el trabajo de campo de la presente investigación, permiten aportar evidencias, informaciones y hechos concretos sobre la efectividad del Manual de Procedimientos Documentarios basados en los fundamentos de la Ley de Simplificación Administrativa en relación a la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL, quedando de esta manera su relevancia teórica, práctica y social en virtud a las siguientes consideraciones:

- **RELEVANCIA TEÓRICA.-** Luego de haber concluido la investigación se proporcionó a cada funcionario y trabajador de la UNHEVAL, los planteamientos teóricos del Manual de Procedimientos Documentarios que sirvieron como marco teórico a los funcionarios y personal administrativo, lo que permitió mejorar sustancialmente la optimización de los servicios administrativos.
- **RELEVANCIA PRACTICA.-** Los resultados obtenidos en la presente investigación ha permitido mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL, fundamentalmente en la simplificación de los trámites documentarios, logrando así llegar a la eficiencia y eficacia de la actividad administrativa que a la postre permitió lograr brindar un servicio de calidad.
- **RELEVANCIA ORGANIZACIONAL.-** El objetivo fundamental de la presente investigación es brindar un adecuado servicio, de tal manera se logré la satisfacción del usuario.
- **RELEVANCIA SOCIAL.-** Como se podrá notar que el presente trabajo de investigación tiene un significado social muy relevante por cuanto está orientado a la sociedad, manifestándose en la Eficiencia que viene a ser la ejecución de las acciones que estas están orientadas al logro de los objetivos y metas; mientras que la Eficacia viene a ser el uso adecuado y óptimo de los recursos, por lo tanto, estos dos aspectos nos conllevaron a la Efectividad que viene a ser el cambio inmediato de la realidad objetiva, que comúnmente se conoce como impacto y que esto trascendió ante la sociedad, por lo tanto, el trabajo de investigación se justifica porque los resultados nos conllevó a la satisfacción del usuario.

1.9. VIABILIDAD

Consideramos que el presente trabajo de investigación es viable, por las siguientes razones:

- ASPECTO TEMPORAL.- Se dispuso del tiempo necesario para su materialización, para lo cual se pudo contar de un año, tiempo suficiente para desarrollar la investigación.
- ASPECTO ESPACIAL.- Se solicitó permiso al Director de Personal de la UNHEVAL para aplicar el Manual de Procedimientos Documentarios durante el trabajo de campo y su posterior administración de los instrumentos respectivos que nos permitieron acopiar datos relevantes y necesarios para la presente investigación.
- ASPECTO TEÓRICO – CONCEPTUAL.- El presente trabajo de investigación contó con bibliografía relacionada con la Simplificación de Trámites Documentarios que posibilitaron tener los fundamentos teóricos necesarios, las que sirvieron como soporte durante el desarrollo de la presente investigación.
- ASPECTO HUAMANO.- El referido trabajo de investigación consideró viable en relación al potencial humano, porque se pudo contar con el personal necesario, tales como:
 - Asesor metodológico.
 - Asesor de especialidad
 - Asesor estadístico.
 - Colaboradores: Directora de Personal de la UNHEVAL, funcionarios y personal administrativo de la UNHEVAL
 - Investigador: Alejandro Ochoa Romero.

- **ASPECTO FINANCIERO.-** Se consideró viable por cuanto se pudo contar con los recursos financieros necesarios provenientes del aporte económico del investigador, las que permitieron solventar los costos que ocasionaron el desarrollo de la presente investigación.

1.10. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La dificultad presentada para la elaboración del presente trabajo se basó principalmente en el levantamiento de información, ya que se dificultaba aplicar entrevistas y cuestionarios debido a que el personal siempre se encontraba ocupado realizando sus labores cotidianas y no se podía concretar la información. Por otra parte se presentaron las siguientes dificultades:

- a. Escasos trabajos de investigación relacionados a la simplificación de Trámites Documentarios, lo que dificultó contar con los antecedentes necesarios e indispensables que sirvieron como referentes teóricos, metodológicos y prácticos al presente trabajo de investigación.
- b. Los cambios y rotaciones del funcionario y personal administrativo de las oficinas y fundamentalmente de la Oficina de Personal dificultaron el desarrollo del trabajo de campo.

1.11. Delimitación del problema.

El presente trabajo de investigación se encuentra delimitado y definido bajo las siguientes dimensiones:

- **TEÓRICA.-** Se delimitó bajo los enfoques teóricos, las que sirvieron de marco teórico para el trabajo de investigación, siendo estos la simplificación de trámites documentarios para la optimización de los servicios administrativos.

- ESPACIAL.- Se encuentra enmarcado dentro de la UNHEVAL, fundamentalmente en la Oficina de la Dirección de Personal.
- TEMPORAL.- Se ejecutó entre los meses de octubre 2014 a mayo 2015 respectivamente, consecuentemente su delimitación temporal está comprendido en estos dos años.
- METODOLÓGICA.- Se enmarcó metodológicamente dentro de la Ley N° 27444 Ley de Simplificación Administrativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En una investigación se debe contar con el soporte referencial, lo que nos ha permitido conocer el tema planteado a partir de las ideas de los autores consultados. En este sentido, el conjunto de teorías, conceptos y proposiciones conforman las bases teóricas del presente estudio.

Esto quiere decir que la teoría es fundamental para dominar el tema y contar con el apoyo suficiente para desarrollar la investigación.

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En concordancia de los objetivos de esta investigación, se procedió a la revisión de los trabajos de investigación existentes en las diferentes bibliotecas y páginas de internet; se encontraron algunos trabajos que tienen cierta relación con el

presente trabajo de investigación que se viene propulsando, las mismas que mencionamos a continuación:

2.1.1. A Nivel Nacional:

REINOSO, Giuliana y SOTO, Miriam, (2013). “Estudio de los Procesos y Trámites Documentarios de la Oficina de Recursos Humanos de ESSALUD Arequipa – Periodo Primer Trimestre del 2013”. Tesis para optar el grado de Ingeniera de Sistemas.(Universidad Cesar Vallejo-Piura). Las conclusiones más importantes son las siguientes:

1. El personal nunca cumple los plazos establecidos para la atención de cada objetivo establecido.
2. No tienen establecidos los requisitos de cada trámite documentario que atiende la oficina de Recursos Humanos.
3. El personal desconoce cómo resolver los trámites que se debe a la alta rotación por desconocimiento de perfiles de puesto.
4. Presentar un proyecto de Manual de Procedimientos para la mejora de Trámites en la Oficina de Recursos Humanos para que estos sean resueltos con eficiencia, calidad y en tiempos oportunos, que serán presentados al Gerente para su difusión.

PRIETO BARRAGÁN, Tracy Alexandra, (2013). “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a Nivel Nacional”. Tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencias Políticas y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública (Pontificia Universidad Católica del Perú). Una de las conclusiones es aquel que indica que: la política de mejor

atención al ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de las capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la Nueva Gestión Pública.

2.1.2. A Nivel Internacional:

CEVALLOS VALLEJOS, Alexandra Amparo, (2012). “Implementación y personalización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para la Optimización de los procesos de Gestión de Trámites Institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica – Ecuador”. Tesis para optar el Grado de Ingeniera en Sistemas Computacionales (Universidad Técnica del Norte Ibarra-Ecuador); donde arribó a la conclusión más relevante:

El concepto de Gestión Documental dentro del entorno organizacional debe ser tomado como una actividad gerencial enfocada y dispuesta a la valoración de procesos fundamentales con el objeto de regular las fases y principios administrativos buscando la reducción de factores como lo son: los gastos, accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y, puntualidad en la recuperación de la información generando así ventajas competitivas dentro del entorno empresarial.

PINTO ROBLES, Paola Alexandra, (2013). “Los procedimientos internos para administrar y controlar la documentación generada por los trámites estudiantiles de

la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central de Ecuador, y su influencia en la atención estudiantil”. Tesis para optar el grado de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en español (Universidad Técnica del Norte Ibarra-Ecuador); en la que llega a las siguientes conclusiones más importantes:

1. Los usuarios no realizan con agilidad los trámites estudiantiles, y la atención brindada en el servicio no es la adecuada, existe poca eficiencia en el nivel de desempeño del área administrativa de la Facultad y no conocen los pasos a seguir para realizar algún trámite estudiantil.
2. La implementación de un Manual de Procedimientos para Trámites Estudiantiles, facilitará el manejo de documentos y mejorará los trámites para que estos sean más rápidos y sin complicaciones y en el menor tiempo posible importante para quienes se educan en esta carrera. Los estudiantes y personal administrativo están dispuestos a colaborar en la ejecución de un Manual de Procedimientos Internos.

2.2. BASES TEÓRICAS

En una investigación es importante contar con el soporte referencial que permita al investigador conocer el tema planteado a partir de las ideas de los autores consultados. En este sentido, el conjunto de teorías, conceptos y proposiciones conforman las bases teóricas del estudio.

Al respecto, Méndez (2001; 27)) refiere que las bases teóricas de una investigación son *“todas aquellas fundamentaciones teóricas que apoyan al tema investigado, ordenadas en sentido que permitan comprensión de los diversos temas relacionados con el mismo y ubicado dentro del contexto del conocimiento”*.

Esto quiere decir que la teoría es fundamental para dominar el tema y contar con el apoyo suficiente para desarrollar la investigación.

Las bases teóricas representan el conjunto de información técnica que permite al investigador soportar el estudio con el fin de lograr los objetivos esperados dentro de un ámbito conceptual ampliamente documentado que sirva a una aplicación específica, en función de la investigación.

Por tales hechos, el presente Trabajo de investigación se fundamenta en las teorías relacionados con la Simplificación de Trámites documentarios para la Optimización de los Servicios Administrativos, cuyas variables son de gran importancia y trascendencia, a la vez determinantes en el proceso de simplificación administrativa.

2.2.1. BASE TEÓRICA N° 01.

1. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS.

Como no existe material bibliográfico en nuestro medio, se ha visto por conveniente revisar las páginas de internet, donde se ha podido encontrar algunos trabajos de investigación, de revista y diario relacionados a la Simplificación Administrativa, las mismas que se especifican a continuación.

1.1. Antecedes Históricos.

En el Perú no hemos estado fuera de las inquietudes regulatorias del procedimiento administrativo, pues por Resolución Suprema del 14 de octubre de 1932 se comisionó al Dr. Felipe Portocarrero, para que elaborase un proyecto de Código de Procedimientos Administrativos, trabajo que fue entregado en 1935,

mediante la presentación de un proyecto. En dicho documento se reunieron todos los procedimientos que regían o deberían regir las funciones de la administración pública, conforme se expresa en la Exposición de Motivos. Sin embargo, no llegó a convertirse en ley, pese al régimen de facto existente entonces y del orden que requería desde ya la Administración Pública peruana.

Durante muchos años, en la Administración Pública, los expedientes administrativos se tramitaban en forma desordenada y empírica. Como no existía una norma procesal del carácter general, en cada repartición pública quedaba librado el criterio a la voluntad y a veces al capricho del funcionario respectivo. No había uniformidad en la manera de proceder con los expedientes, a excepción, por supuesto, de algunas dependencias que tenían establecidos procedimientos especiales.

En 1956 se nombró una comisión para elaborar un proyecto de Reglamento de Procedimientos Administrativos y, a sugerencia de esta comisión ya constituida por disposición de la Resolución Suprema No 266 del 17 de noviembre, se dictó el Decreto Supremo No 183-57, por el cual se disponía el ordenamiento de los trámites y su vigencia entre tanto se dictara el reglamento encargado a la referida comisión.

El 23 de septiembre de 1965 se autorizó la designación de una comisión por Decreto Supremo No 421-SC para formular un proyecto de Reglamento de Procedimientos Administrativos, comisión que estuvo integrada por los Drs. Antonio Zárate Polo, como vicepresidente, Antonio Valdez Calle, Alberto Ruiz El Dredge, Luis Quiñe Arista, Hernán Castro Moreno, Renato Lértora Ginetti y Ramiro Vecorena

Linares y presidida por Gilberto Chirinos Rodríguez. La comisión trabajó durante meses presidida por el Dr. Zárate Polo, sobre la base de un anteproyecto que formulara el Dr. Valdez Calle siguiendo el modelo de la LPA española de 1958. Esta comisión entregó el proyecto en diciembre de 1966 y se convirtió en el Reglamento de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, Decreto Supremo N°006-67-SC.

En la década de los 70 se expidió el Decreto Supremo No 018-70-PCM que disponía el inventario de procedimientos y la formulación de la Guía de Servicios al Ciudadano, de modo que éste pueda orientarse con facilidad en sus trámites ante la Administración Pública, como requeriente o requerido. Es más, dentro de estos lineamientos se propicia la mecanización de los trámites con el auxilio de los ordenadores.

La inquietud por perfeccionar esta norma ha sido frecuente en el curso de los posteriores años a su dación. En efecto, por Resolución Suprema No 131-81-PCM se integró una comisión para proponer un proyecto de ley de procedimiento administrativo que estuvo integrada por los Drs. Jaime de Althaus, Luis del Prado Paredes, Víctor García González y presidida por Renato Lértora Ginetti. La comisión entregó el anteproyecto que se adoptara como proyecto del Ejecutivo y se tramitara al Senado en diciembre de 1982, siendo Ministro de Justicia el Dr. Armando Buendía Gutiérrez. Este proyecto no tuvo fortuna y quedó en los archivos del Congreso.

La Justicia Administrativa se abre paso en el Perú, con esperanzas de especificidad propia, con la implantación en la Corte Suprema de la República de la

Sala en Derecho Constitucional y en lo Contencioso Administrativo; pero, ajustando su actuación al Código Procesal Civil, pese a la buena intención que se incluyera en la Constitución de la República de 1979 (artículo 2400), ya derogada, y a la visible realidad de una necesidad impostergable de implantar una integral jurisdicción especializada, tendencia marcada con la constitución de las salas especializadas en lo Contencioso Administrativo y en Derecho Público en la Corte Superior de Lima y, en la sugerencia de ésta para constituir los Juzgados Especializados en Derecho Público en Lima, capital del Perú; indicador suficiente de la urgencia de una legislación procesal administrativa específica. No estamos diciendo que la inquietud procesal administrativa recién aparezca en el Perú con estas posibilidades judiciales, en la práctica y en la teoría; sino que nos referimos a unos perfiles de independencia procesal, posible y cercana (Derecho Administrativo Procedimental o Derecho del Procedimiento Administrativo).

1.2. Trámite Documentario y/o Administrativo

En toda institución pública se cuenta con un TUPA. El TUPA es un “documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permitan proporcionar óptimos servicios al usuario”

A continuación tomaremos una parte del trabajo de investigación del Programa Apoyo Directo a Grupos de Investigación del CDCHT de la Universidad de Los Andes.

(ver: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Administrativos-Orientados-a-La-Presentaci%C3%B3n-De/4737046.html>.)

En toda organización se efectúan un conjunto de acciones para la ejecución de tareas y proyectos dentro de la actividad normal de dirección y áreas de operación, resultantes de la gestión de la administración de recursos y servicios, generalmente conocidos como procesos administrativos. En estos procesos, ya sea de planificación, organización, integración o dirección y control se efectúan trámites administrativos, con el objeto de proporcionar la información necesaria para que la organización logre su cometido.

La información puede referirse a costos, compras, pedidos, comunicaciones, sueldos y salarios, registros, entre otros.

Con base en lo señalado, para Rodríguez (2002), *“la organización es vista como un sistema de información, lo que genera preocupación por el flujo de información de un subsistema a otro para que las partes estén así unidas entre sí”*. (p. 45). Según el autor, los trámites administrativos representan elementos claves del sistema de información empresarial y comprenden: “los procedimientos de manejo de documentación, información, proyectos, programas de trabajo, presupuestos, normas de trabajo (actuación), contabilidad, control de producción y asuntos similares”. (p. 47).

Dada su importancia, los trámites administrativos deben ser diseñados para asegurar que la información pertinente fluya a las personas que necesitan esos datos y que cada uno de los involucrados en el proceso entienda qué es lo que va a hacer con ellos.

De acuerdo a Pescador (2002), un trámite administrativo es *“todo aquel proceso que sirve para apoyar en él el conocimiento o comprobación de algo, sea su base el papel o cualquier otro material”*. (p. 6).

Por su parte, Rodríguez (2002), señala que: *Puede consistir en registrar datos, elaborar formas, mecanografiar documentos, computar información o cualquier otra labor de oficina. Después de completarse esta primera etapa, pasan a la segunda en la que se realiza otra operación, y así sucesivamente hasta que cumplen su propósito o queden archivados para cualquier consulta posterior.* (p.118).

Además, Balongo (2000), menciona que *los trámites administrativos poseen las siguientes características:*

- *Carácter seriado: los trámites administrativos se generan uno a uno y constituyen series documentales que formarán archivos.*
- *Génesis: surgen de un proceso natural procedente de las actividades realizadas por las personas naturales o jurídicas.*
- *Condición de exclusividad: cada trámite hace referencia a una cuestión, asunto, persona, entre otros, diferente.*
- *Unicidad: cada documento es único y original.*

Así mismo, para Rodríguez (1993) es, *también, deseable que los trámites sean:*

- *Simples, es decir; que sean sencillos para que puedan ser fáciles de entender y realizar por las personas.*
- *Uniformes significa que sean iguales, por tanto, que requieran los mismos requisitos.*
- *Predecibles, los usuarios deben saber con exactitud los resultados y consecuencias de los trámites y servicios solicitados, sea tiempo, costo, vigencia, entre otros.*

Destaca Rodríguez (2002), que *generalmente se generan en las oficinas, por cuanto la función básica de estas áreas de trabajo es la creación de documentos y su disposición para satisfacer las necesidades de la empresa.* También, expresa que *existen en toda oficina siete elementos considerados como factores de análisis, que influyen en la organización y en el procesamiento de los trámites administrativos; los cuales son: las formas, archivos, equipo de oficina, personal, espacio, actividades e, informes o reportes.*

Formas. Para Araya (2002), *“las formas son documentos que comprenden cierto número de conceptos impresos, en los cuales se inscriben determinada información o datos que son necesarios para utilizar los diversos servicios de la empresa”*. (p. 84).

Resalta el autor la importancia de estudiar la necesidad y el método de uso de una forma, ya que en general se establecen estos aspectos cuando se origina la forma, pero las condiciones cambiantes y la rotación de empleados pueden alterarlas. Por ello, la última fecha de revisión de una forma es importante para determinar la atención que debe dársele en el estudio previo; en promedio la vida de una forma sin ningún cambio puede ser de dos años, las que no hayan sido revisadas dentro de ese periodo deberán ser analizadas.

Además, el estudio de los factores físicos de la forma puede determinar si los costos de oficina pueden ser reducidos. Conviene analizar quién origina la forma y qué fuente de información usa; a veces es preferible usar una copia de la fuente o cambiarla por alguna otra información para eliminarla.

Archivos. En cada oficina, dentro de una unidad administrativa, existe gran variedad de gavetas individuales, carpetas, tarjetas de referencia, entre otros, donde se archivan diversos documentos. Heredia, citado por Balongo (2000), define archivo como:

“...uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia...es la memoria objetiva y testimonial de la actividad desarrollada en documentos en trámite o en documentos tramitados pero de frecuente consulta administrativa.” (p. 282).

Opina Pescador (2002), que *“algunas personas piensan que la mecanización de las gestiones va a producir una decadencia del papeleo, repercutiendo en la simplificación del archivo, obviando que, si bien los documentos escritos van a dejar de ser agobiantes, los documentos obtenidos por procedimientos mecánicos, necesitan también de los servicios del archivo.”*

No obstante, comenta Rodríguez (2002), que *“los sistemas y métodos de archivo son por lo común las herramientas más descuidadas en el trabajo de oficina, porque la mayoría de los empleados que estructuran y mantienen los archivos no conocen sus principios. En general, es preciso tomar en cuenta que en los archivos sea posible acumular material suelto dándole un orden, de manera que los documentos puedan ser localizados fácil y rápidamente; compilar estadísticas o información en documentos individuales de manera sistemática y; prearchivar información ordenadamente, para futuras referencias. Otra parte importante es el análisis de los requerimientos físicos relacionados con la clase y tamaño del material archivado y con el equipo y su actividad.”*

La capacidad del sistema de archivo se determina con el número de tarjetas, gavetas y unidades de archivo, las cuales deben estar en correspondencia con el número de papeles archivados, datos presentados, referencias hechas, así como el método de clasificación, de descarga de documentos, de referencia cruzada y de recordatorio.

Equipo de oficina. Una meta primordial de la oficina es la de proveer el lugar físico y el ambiente necesario para poder realizar cualquiera de sus funciones operativas. Después de planear y asignar las responsabilidades y los trabajos, hay que desarrollar la capacidad de recibir y procesar información; por eso es importante considerar el equipo y los sistemas de comunicación porque son imprescindibles. Señalan Doyle, Fryer y Cere (2006):

Los anticuados sistemas y equipos de trabajo que se usaban en las oficinas de hace quince o veinte años ya no cumplen con las necesidades actuales. La empresa que no se prepare para la diversidad y la rapidez de los cambios

tecnológicos y su efecto en la estructura y en los valores sociales del siglo XXI, se dirige hacia un fracaso casi seguro. (pp. 152-153).

Al respecto, los avances tecnológicos han aumentado la cantidad de información y datos que las empresas pueden recibir, procesar, archivar o enviar, y han acelerado la velocidad al hacerlo; también, han reducido, en un sentido físico el papeleo acumulado. Los autores son de la opinión que entre los nuevos equipos, el computador ha facilitado el procesamiento de enormes cantidades de información más rápidamente y con mayor precisión, y ha permitido su almacenamiento en menor espacio físico. Pero, antes de comprar uno de estos equipos se debe considerar el precio, instalación, mantenimiento, capacitación del personal, entre otros.

También, es importante conseguir o programar el sistema operativo para configurar el computador a las necesidades del usuario. Así mismo, la salida de información se consigue por medio de una impresora; si se necesitan más copias se utiliza una fotocopidora. Otro desarrollo tecnológico ha sido la reprografía que permite enviar documentos por medio del fax.

Actualmente, las comunicaciones electrónicas han mejorado mucho y siguen mejorando cada día, lo cual genera el reto de tener que renovar el equipo de oficina que va quedando desfasado por el acelerado desarrollo digital, inalámbrico y satelital.

Sin embargo, Doyle, Fryer y Cere (2006), comentan que *“a pesar de tantos avances tecnológicos, la oficina de hoy aún necesita muebles muy parecidos a los usados anteriormente. Existen todavía el escritorio, la mesa para la máquina de*

escribir o el computador, las sillas, los estantes para libros o manuales, archivos; así como los efectos que se guardan sobre el escritorio o dentro de sus cajones.”

Personal. La fuerza laboral es el recurso más valioso de cualquier organización, de su desempeño depende el logro de los objetivos planteados. Por ende, es vital estudiar la necesidad y utilización del recurso humano, para garantizar que el personal tenga en cada puesto y nivel la capacidad necesaria y además preste a la entidad su más amplia colaboración.

Sobre este particular, González y Gómez (2001), opinan que la llegada de nuevas tecnologías a despachos y oficinas está siendo a menudo ocasión para introducir cambios en la propia organización del trabajo, trayendo consigo una serie de tendencias sociales, individuales y empresariales. La aparición del computador reemplazó a muchos oficinistas, pero provocó la demanda de trabajadores con mayor conocimiento técnico.

Para los autores, hoy día el trabajador de oficina es más abstracto, capaz de añadir valor a la información y realizan una variedad de tareas, desde las más mecánicas como transcribir textos a otras tareas de carácter administrativo y de relaciones sociales. Disponen de un margen de autonomía al momento de organizar su trabajo y se valora su capacidad de iniciativa. Las nuevas tecnologías suelen enriquecer su trabajo; sin embargo, arrastran como secuela una serie de trastornos sobre la salud de los trabajadores derivados de su uso; por tanto, es vital evaluar las condiciones y medio ambiente de trabajo en las oficinas.

Espacio de oficina. El espacio de trabajo, como la tecnología, es un medio, una herramienta, para desempeñar el trabajo. Su diseño depende, además de los condicionantes económicos, del estilo de dirección y la cultura de la compañía, de

los requisitos y avances tecnológicos, de las dinámicas de trabajo y de la flexibilidad que impone el nuevo entorno competitivo, entre otros factores.

La adecuada utilización del espacio en la oficina es un factor muy importante para una operatividad eficiente. Opina Rodríguez (2002):

“el espacio cuesta dinero y hay que racionalizar su utilización. Por lo que se debe usar de tal forma, que provea de las condiciones de trabajo más prácticas”. (p. 129).

Al respecto, cada oficina y cada unidad administrativa tiene sus propios y peculiares problemas de distribución; por lo que cada uno debe ser estudiado individualmente. De acuerdo al autor, señalado anteriormente, existen varias formas de resolver problemas de espacio, tales como: arreglar el área actual para acomodar más personal o equipo, expandir el área para eliminar congestiones, darle más uso al equipo, mejorar el flujo de trabajo, mejorar la apariencia, fijar áreas de trabajo; entre otros.

Para lo cual, es necesario hacer un estudio previo, con un plano a escala de la superficie que muestre paredes, divisiones, puertas, y pasillos principales ya que el tamaño del espacio de la oficina debe ser pertinente a la actividad y permitir a los empleados funcionar de manera óptima. El diseño del interior de oficinas debe ser inspirador para ser productivo, por lo tanto, la elección, presentación y decoración del mismo es una tarea muy difícil por lo que a veces se necesita ayuda profesional.

Actividades. Cuando la carga es excesiva, aparece la fatiga, que es la disminución de la capacidad física y mental de una persona, después de haber realizado un

trabajo durante un período determinado. En las oficinas la fatiga física está determinada por los esfuerzos físicos, las posturas de trabajo inadecuadas y los movimientos realizados de forma incorrecta. La fatiga mental o nerviosa obedece a una exigencia excesiva de la capacidad de atención, análisis y control del trabajador, por la cantidad de información que recibe y a la que, tras analizarla e interpretarla, debe dar respuesta. Determinadas tareas administrativas, de control y supervisión, de regulación de procesos automáticos, de introducción de datos en máquinas, son causantes de sobrecarga mental, que se traduce en estrés laboral. De acuerdo a Rodríguez (2002),

“En numerosas ocasiones no pueden resolverse problemas administrativos por la cantidad de actividades; aun cuando es un principio básico de buena administración mantener una adecuada distribución del trabajo, de manera que se utilice al máximo la habilidad de cada empleado”. (p. 135).

Para el autor, es importante examinar desde dos aspectos la labor realizada en la oficina; desde un punto de vista general que revele cuáles son las actividades principales y mediante exámenes parciales que indiquen con mayor detalle las tareas individuales conducentes al logro de esas actividades principales.

En tal sentido, se necesita obtener información directamente de los empleados respecto a sus actividades, incluyendo el tiempo aproximado de su realización, empleando un instrumento denominado lista de tareas. Posteriormente, se recomienda utilizar una gráfica de distribución de actividades, ya que este método permite analizar las actividades y funciones de un área de trabajo.

Informes o reportes. Dado que el objetivo de este estudio es proponer lineamientos para la presentación de los informes de ejecución, se hace especial énfasis en este punto. Para Rodríguez (2002):

“El informe o reporte es un medio para remitir información a otras personas. Esta información por lo general expresa los hechos en forma cuantitativa y su principal propósito es constituirse en elementos de juicio para medir la eficiencia y tomar decisiones.” (p. 122).

Por su parte, Mill (2006), expresa:

Informe: *“es el documento mediante el cual se refleja el resultado de la acción de control practicada por el órgano competente; debe estar estructurado de manera tal que permita al usuario tener una visión clara y comprensible sobre el área examinada. (p. 57).*

El autor señala que los informes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Claridad: el redactor debe exponer con suficiente calidad los resultados de la actuación, de manera que el informe no sea entendido de manera equivocada. Debe evitarse el empleo de palabras innecesarias; las frases cortas conducen a significados claros.
- b) Precisión: los informes rendidos para que sean valiosos, deberán expresar específicamente los resultados de manera exacta y veraz. Las omisiones y errores reiterados producen desconfianza en la capacidad, habilidad, y confiabilidad del o los informantes. Debe mostrarse precisión en la información.
- c) Concisión: además de la claridad y la exactitud, los resultados de la actuación deben plasmarse en el informe utilizando palabras cortas y sencillas. La brevedad es una característica esencial de un buen informe. Debe incluirse toda la información considerada necesaria pero con palabras precisas.

d) Oportunidad: los informes deberán ser presentados oportunamente con la finalidad de que la información contenida tenga actualidad, utilidad y valor, siendo posible corregir cualquier deficiencia presente. Además, los lineamientos, políticas y normas establecidas para los informes o de cualquier actividad de control tienen carácter vinculante y, por tanto son de acatamiento obligatorio por parte de los entes sujetos a control, que para este estudio son los investigadores beneficiarios del Programa de Apoyo Directo a Grupos de Investigación (ADG).

Rodríguez (2002), comenta que los informes son indispensables en todas las empresas, ya que son la base de las decisiones de la dirección. Cuando los informes son imperfectos y no corresponden a las necesidades actuales deben ser eliminados; por tanto, es pertinente analizarlos con el objeto de estudiar la necesidad y el uso que se les da.

Según Daft (2007), las rutinas formales, los reportes y los procedimientos que utilizan la información para mantener o alterar patrones en las actividades organizacionales conforman un sistema de control administrativo. El control administrativo *“proporciona a los mandos medios información para el control de entradas de recursos, eficiencias de procesos y salidas”*. (p. 296). Estos sistemas de control incluyen actividades formalizadas basadas en la información para la planeación, la elaboración de presupuestos, la evaluación de desempeño, la distribución de recursos, entre otros.

1.3. Simplificación del Trabajo

Muchas organizaciones emplean procedimientos anticuados, engorrosos y poco eficientes debido a la falta de ajustes para adaptarse a los cambios paulatinos que enfrentan. Con frecuencia una revisión puede revelar qué procedimientos pueden ser cambiados, mejorados o simplificados. Asegura Rodríguez (2002), que:

“La búsqueda constante de los mejores métodos de trabajo que faciliten la ejecución, es una necesidad insoslayable, en cuanto representa su adaptación al rendimiento de las labores a desempeñar con menor fatiga y con una reducción del tiempo de trabajo.” (p. 32).

Sobre este particular, la simplificación del trabajo busca la aplicación de mejores técnicas que haga más fácil realizar las tareas.

Mercado (2004), lo define como *“un procedimiento para encontrar la forma más económica de aprovechar los esfuerzos humanos, los materiales, las maquinas, el tiempo y el espacio que pueden emplearse para facilitar el trabajo”*. (p. 197).

Herrera (2007), expresa que desde el punto de vista administrativo es: *“Cualquier método, artificio o recurso que ayude a disminuir o reducir la cantidad de esfuerzo requerido para ejecutar una labor determinada y es concebida fundamentalmente como una tarea permanente con el objeto de minimizar las tareas ordinarias propias de toda organización”*. (Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/como-simplificar-la-labor-productiva-dentro-de-la-organizacion.htm>).

Puede observarse que la simplificación del trabajo, es una herramienta gerencial que mediante la aplicación del sentido común, identifica y analiza los problemas del trabajo, para hacerlos más fáciles y requieran de menos esfuerzo. Rodríguez (2002), señala que la simplificación del trabajo se enfoca en: eliminar el trabajo innecesario, combinar las diversas operaciones o sus elementos, combinar el orden de las operaciones y simplificar las operaciones innecesarias.

1.4. Simplificación del Trabajo Administrativo

Es de interés para toda organización, buscar los métodos de trabajo adecuados para la ejecución de procedimientos y procesos ágiles y pertinentes, a fin de dar servicios que satisfagan las expectativas de las personas. La simplificación del trabajo administrativo es una manera de lograrlo porque permite efectuar el

trabajo habitual en menos tiempo, hacerlo mejor, eliminando el trabajo innecesario, la multiplicidad de funciones y el excesivo papeleo que se viene realizando usualmente en el trabajo de oficina.

Para Rodríguez (1993), la simplificación del trabajo administrativo es el eje central en un proceso de mejora y cambio permanente del servicio, toda vez que se enfoca a la agilización, al mejoramiento, a la eficiencia y calidad de los trámites y servicios que ofrece una organización. Permite cumplir con los objetivos básicos y la finalidad de la organización, mejora la imagen de la misma, reduce la cantidad de esfuerzo requerido para cumplir una operación, permite economizar tiempo y recursos materiales y económicos; así mismo, trabaja con calidad, pues busca satisfacer al cliente.

Además, menciona Herrera (2007) que algunos de los objetivos perseguidos con la simplificación del trabajo de oficina son:

- Reducir al mínimo el esfuerzo requerido para llevar a cabo una determinada tarea, ya sea mental o física.
- Mejorar el funcionamiento organizacional, a través de métodos como la redistribución de funciones, la eliminación, reducción y combinación de fases de una actividad o labor y la nivelación o tabulación del trabajo.
- Optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles.
- Mejorar el flujo del trabajo dentro de todas las áreas que la integran.
- Reducción del número y el costo de las operaciones administrativas, mediante la disminución de trámites y la combinación, unión o eliminación de formas impresas.

- Mejor aprovechamiento del recurso humano, ya que reduce desplazamientos y tiempos innecesarios.
- Satisfacción del personal con su trabajo y mayor disposición del mismo al encomendarle una labor o tarea.
- Mejora la supervisión, estimulando la iniciativa personal del trabajador.
- Mejor atención al público, al disminuir el tiempo dedicado a las actividades de trámite de documentos y trabajo rutinario.
- Renovación del interés del empleado por su trabajo, resultado de una comprensión más clara del objetivo de su tarea y de su relación con otros trabajos dentro de la oficina. (Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/como-simplificar-la-labor-productiva-dentro-de-la-organizacion.htm>).

Opina Rodríguez (1993), que la simplificación administrativa implica una manera diferente de realizar las actividades por lo cual representa un cambio en la organización y debe ser planeado, considerando aspectos esenciales como:

1. Involucrar al personal promoviendo la participación con la experiencia práctica del mismo, por medio del adiestramiento y el estímulo para utilizar la simplificación del trabajo.
2. Reducir o eliminar el desperdicio de recursos de toda índole sean materiales, financieros o de tiempo, permitiendo que las actividades sean productivas y sencillas.
3. Combinar las actividades de trabajo donde sea posible, para evitar el tener que volver a repetirlas.

4. Simplificar reduciendo las distancias a su expresión más breve posible en el proceso de trabajo; evitar los excesos en llevar los documentos a varias partes o realizar pasos innecesarios.
5. Flujo adecuado de operaciones arreglando las actividades de manera simple y lineal.
6. Ambiente físico agradable proporcionando a los empleados lugares de trabajo, cómodos y apropiados. (p. 47).

Con base en lo señalado, es evidente la necesidad de que el manejo de la información pueda coordinarse y simplificarse por medio del uso de formas, lineamientos, políticas y procedimientos estandarizados, tal como se plantea en la presente investigación, justificándose, por tanto, el mismo.

2.2.2. LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

Es un proceso de cambio permanente del servicio público que contribuye a mejorar la calidad del servicio que brindan las entidades del Estado.

La Guía de Simplificación administrativa en el sector educación (2013) Editada por el Ministerio de Educación, nos dice que *“la simplificación administrativa se define como los principios y las acciones que tienen por objetivo final la eliminación y disminución de las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites que realizan los ciudadanos ante las distintas entidades del estado”*.

Por su parte la Ley de simplificación Administrativa y la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada constituyen hitos en el ámbito de la simplificación administrativa. En mayor o menor medida, las etapas que dieron inicio a la promulgación de dichas normas, han supuesto intentos serios de generar un cambio en la Administración Pública peruana destinados a racionalizar su actuación,

ordenar sus procedimientos y generar confianza sobre la base de la información trasladada al ciudadano que tuviera la necesidad de relacionarse con ella.

Como es sabido, el primero de esos procesos fue el resultado de un conjunto de estudios que pusieron en evidencia la principal causa de la informalidad en la economía de nuestro país, consistente en la excesiva burocratización del Estado. Por su parte, el segundo de dichos intentos fue una respuesta a la coyuntura de reformas económicas adoptadas en el país y a la necesidad de que las entidades estatales contribuyeran, con su eficiencia y eficacia, a atraer la necesaria inversión privada, nacional y extranjera, que contribuyera a la generación de empleo, valor agregado y bienestar en el Perú.

Ambos procesos, no desconocieron que la base de cualquier reforma en este ámbito debía tener presente la necesidad de redefinir la relación del Estado con el ciudadano, tan venida a menos como consecuencia de la insensibilidad de aquél para solucionar los reclamos que reiteradamente le fueron planteados por éste.

Con la promulgación de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, se crea la Comisión de Acceso al Mercado del INDECOPI y se les encomienda supervisar que no se impongan barreras burocráticas que impidan u obstaculicen el acceso o salida de las empresas de la actividad económica, velando también por el cumplimiento de las disposiciones sobre simplificación administrativa contenidas en el Título IV de la Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada.

Algunos años han pasado y pese a los importantes avances logrados no ha sido aún posible encontrar todas las soluciones necesarias para mejorar la relación entre el Estado y sus ciudadanos. Todavía subsisten muchas de las prácticas que ayudaron a configurar la deteriorada imagen de la actuación de la Administración Pública peruana. En algunos casos, pese a los notables avances de muchas entidades y funcionarios públicos, la ineficiencia, falta de profesionalismo, lentitud, costos excesivos, instancias de corrupción y ausencia de una auténtica vocación de servicio siguen siendo calificativos cercanos con los que, muchas veces, se nos asocia a los miembros de la Administración Pública peruana y siguen contribuyendo peligrosamente a mellar la imagen del Estado en la percepción del común de los ciudadanos.

A. Metodología de la Simplificación Administrativa.

La Metodología de la Simplificación administrativa es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos administrativos que realiza la ciudadanía. La metodología de Simplificación Administrativa brinda pautas a las entidades públicas para la simplificación o eliminación de procedimientos que son innecesarios o irrelevantes para la ciudadanía, utilizando un modelo estandarizado.

En este contexto es necesario recalcar que según el Decreto Supremo N° 079-2007-PCM se reconocen dos tipos de procedimientos: los correspondientes a “procedimientos administrativo” y los correspondientes a “servicios prestados en exclusividad”.

- Procedimiento administrativo: es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades que culminan en la emisión de un acto administrativo

produciéndose efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de la ciudadanía.

- Servicios prestados en exclusividad: son prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva. Los servicios prestados en exclusividad culminan con el otorgamiento del servicio.

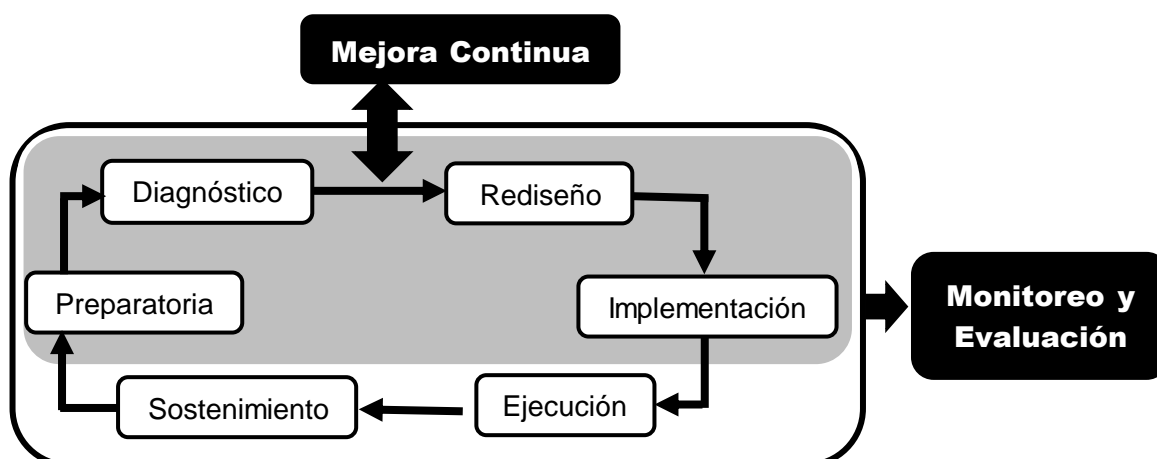
Tipo de procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad.

TIPO DE PROCEDIMIENTO	EJEMPLOS DE PROCEDIMIENTO
Procedimientos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de solicitudes y documentos a la ONP del Régimen de Pensiones del Decreto Ley N° 20530. • Recursos de Apelación
Servicios prestados en exclusividad	<ul style="list-style-type: none"> • Rectificación de Estado Civil. • Servicios de Inspección.

B. Etapas de un Proceso de Simplificación Administrativa

Las etapas de un proceso de simplificación administrativa son las siguientes:

Gráfico 1: Etapas de un Proceso de Simplificación Administrativa



Cada etapa cuenta, con una serie de fases y pasos como se podrá observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 2: Etapas y fases de la Metodología de Simplificación Administrativa

(Aprobado mediante D.S. N° 007-2011-PCM)



IMPLEMENTACIÓN

Difusión masiva de la reforma emprendida
Adecuación de ambientes y difusión de características
Aprobación del marco normativo del proceso rediseñado
Capacitación y sensibilización a las áreas involucradas

REDISEÑO

Elaboración de la propuesta final
Presentación al Comité de Dirección del proceso de Simplificación
Propuesta de fortalecimiento de capacidades
Propuesta de nuevo costeo
Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento
Modificación o elaboración del marco normativo que regule el procedimiento rediseñado
Rediseño
Análisis del Procedimiento

DIAGNÓSTICO

Presentación de resultados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación
Mapeo de las capacidades de los Recursos Humanos
Diagnóstico de costos
Diagnóstico de equipamiento e infraestructura
Diagnóstico legal
Caracterización del procedimiento y herramientas a utilizar

PREPARATORIA

Plan de trabajo del proceso de simplificación
Identificación de los actores involucrados
Identificación y priorización de los trámites a simplificar
Capacitación y sensibilización de los equipos
Identificación y conformación del equipo

C. El Procedimiento administrativo.

El Título II, Capítulo I, artículo 29 de la Ley 27444 dice: “Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”.

Por lo tanto, se entiende por procedimiento administrativo, al conjunto de actuaciones administrativas tramitadas en las entidades, que tienen por finalidad la emisión de un acto administrativo.

Los procedimientos se pueden identificar a través de ciertas características comunes que lo diferencien de las demás acciones que desarrolla una entidad, tales como:

- Un procedimiento requiere de más de un paso hacia el mismo objetivo.
- El resultado de un paso compromete o da origen al siguiente; es decir, los pasos son secuenciales.
- El paso que inicia el procedimiento (por ejemplo, la presentación de la solicitud o formulario) y aquel que lo concluye (por ejemplo, la entrega de resolución, certificados, autorización, permiso, etc.) son identificables. En consecuencia y en aplicación a la característica secuencial, este último paso del procedimiento puede dar origen a un nuevo procedimiento.
- Los pasos de un procedimiento son rutinarios y repetitivos.
- Un procedimiento se realiza de un marco organizacional establecido.

Clasificación de los Procedimientos.

Se clasifican los procedimientos de acuerdo a la estructura orgánica de la institución, así hay:

A. Procedimiento de Línea: Son los que están relacionados con las funciones principales que desarrollan los órganos de una institución y que están referidos a su objetivo ocupacional.

A estos procedimientos se les denomina también procedimientos sustantivos o hacia afuera porque están relacionados con los servicios que solicita o requiere el público usuario. Ejemplo: Autorización de evaluación de subsanación de curso, etc.

B. Procedimientos Internos: Son los procedimientos que están relacionados con las funciones complementarias o de staff (asesoramiento y apoyo) que desarrolla una institución.

A estos procedimientos se les denomina también procedimientos adjetivos y están relacionados con las áreas de Personal, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, etc.

Metodología para Simplificar Procedimientos.

A fin de proporcionar un mejor servicio al menor costo y en el plazo conveniente, se debe simplificar o racionalizar las instancias y formalidades costosas e innecesarias del trámite o procedimiento, sea cual fuere su naturaleza.

Para lo cual es necesario desarrollar las siguientes fases:

- Seleccionar el procedimiento a mejorar.
- Describir la situación actual del procedimiento.
- Analizar el procedimiento.
- Proponer el nuevo procedimiento, "procedimiento simplificado".
- Diseño del nuevo procedimiento, aprobación y ejecución.

1. Seleccionar el Procedimiento a Mejorar.

El proceso de simplificación y/o racionalización de procedimientos empieza con la priorización o selección del procedimiento a mejorar. Esta primera fase, consiste en determinar, cuál de los procedimientos inventariados son los más importantes o necesarios que requieren ser simplificados, o mejorados de acuerdo a los beneficios que ello implique para la institución y para la colectividad. Para el efecto, se debe tener en cuenta el Inventario de Procedimientos.

Inventario de Procedimientos: El inventario de procedimientos administrativos, es una relación o registro de los procedimientos de línea e internos de una institución que permite tener información básica de cada uno de los procedimientos. Sirve de punto de partida para priorizar los procedimientos a simplificar y elaborar los Manuales de Procedimientos y el TUPA.

2. Describir la Situación Actual del Procedimiento:

En esta etapa se examina el procedimiento teniendo en cuenta el objetivo que éste debe cumplir. Para determinar la situación actual del procedimiento a mejorar debemos tener en cuenta la siguiente metodología:

A. Recolección de datos: En esta primera etapa se deberá: Aplicar las técnicas de observación directa e indirecta, anotando el número de personas que intervienen en el procedimiento; las instancias administrativas por donde recorre; el tiempo que demora en cada una de ellas; los materiales y documentos que se utilicen; los costos y beneficios que genera; etc.

Utilizar técnicas de entrevista, con jefes, trabajadores y usuarios; encuestas y cuestionarios en general sobre la operatividad del procedimiento; los problemas y deficiencias que se pudieran presentar; así como las sugerencias e inquietudes que se formulen sobre el particular.

B. Descripción del Procedimiento:

Es una técnica que consiste en determinar y especificar los diferentes factores que intervienen en el procedimiento, llámense: los requisitos que se exige; costos; plazos; dispositivos legales; formularios y demás documentos e instrumentos que se utiliza; recursos; frecuencia de su demanda; instancias administrativas y otras incluyendo las operaciones y responsabilidades.

C. Representación Gráfica:

El procedimiento en estudio, deberá ser descrito gráficamente, de manera que la información proporcionada pueda interpretarse más fácilmente. Para ello se debe aplicar la técnica de Diagrama en Bloques.

El uso de esta técnica nos proporciona las siguientes ventajas:

- Permite visualizar y/o analizar el flujo del procedimiento, los órganos y personas que intervienen, el tiempo y sobre todo el tipo y número de copias de los documentos o formularios; y
- Puede ser entendido por personas no técnicas.

3. Analizar el Procedimiento.

Para analizar un procedimiento, se debe efectuar un examen crítico de la situación actual del mismo, a fin de determinar las causas o posibles fallas que impiden su óptima ejecución y ver cómo puede ser mejorado.

En esta etapa se debe asumir una actitud interrogativa a fin de comprobar si lo que se está haciendo es correcto y necesario; y si los esfuerzos son convenientes y tienen una secuencia lógica.

Un procedimiento no debe justificar la existencia de una oficina o institución, de ahí que es importante preguntar: ¿por qué se efectúa este procedimiento?, ¿por qué se desarrolla cada operación en el procedimiento?, ¿qué pasará si se anula el procedimiento? Es posible que la respuesta nos haga comprender que el procedimiento resulta inútil, o en su defecto, llevarnos a suprimir algunas etapas o formalidades innecesarias del mismo, por ejemplo, que ya no sean cuatro sino una, la unidad orgánica que tenga que revisar, analizar y aprobar los expedientes y que para el efecto debe exigirse dos requisitos y ya no cinco.

Criterios:

Los criterios a considerar en la etapa de análisis son los siguientes:

- Relacionar los objetivos de la institución y del procedimiento.
- Relacionar factores, tales como el personal que participa en el trámite, el volumen de demanda y la duración de las etapas del procedimiento.
- Necesidad y uso de los requisitos exigidos.
- Disposiciones legales y administrativas que sustenta el procedimiento.

- Sistema de trámite documentario que se utiliza.
- Gastos que ocasiona el procedimiento tanto a los usuarios como la institución.
- Composición de la estructura orgánica, especialmente niveles de decisión.

A. Proceso de Análisis:

Se señalan algunas interrogantes básicas que pudieran emplearse en el proceso de análisis.

De dicho análisis se puede deducir la necesidad de cambiar, simplificar o eliminar pasos y requisitos innecesarios. Así tenemos:

- Eliminar toda acción realizada por dependencias cuya participación no es significativa en la decisión, debiendo sólo corresponderle estar informada de la respectiva decisión.
- Fusionar aquellos procedimientos de naturaleza similar y que tienen el mismo tratamiento.
- Establecer la exigencia de requisitos estrictamente necesarios.
- Solicitar la transferencia o delegación de funciones hacia los niveles de ejecución, a fin de reducir los plazos de atención.
- Disminuir el número de formularios y/o formatos utilizados.
- Eliminar la obligatoriedad de exigir documentos e informes que la entidad posea en virtud de algún trámite efectuado anteriormente por el interesado.

B. Formular Propuestas de Solución:

Luego de culminar la etapa del análisis de datos, se debe formular alternativas de solución sobre el procedimiento a simplificar. Para el efecto se debe tener presente lo siguiente:

- Poner en práctica el conocimiento, iniciativas y experiencias obtenidas con la participación de los trabajadores y usuarios que intervienen en el mismo.
- Tomar como base las experiencias similares de otras dependencias a fin de confrontarlas y determinar las ventajas y/o desventajas de la posible solución.
- Tratar al procedimiento en forma integral, a fin de considerar las acciones positivas y negativas del mismo.
- Coordinar con los organismos de otros sectores que tengan que ver con el procedimiento.
- Estudiar el costo de producción del procedimiento.
- No perder de vista el objetivo del estudio.
- Priorizar las recomendaciones prácticas y objetivas que se ajustan a la realidad.
- Revisar los dispositivos legales vigentes, especialmente aquellos que presentan dificultad para la modificación e implantación del procedimiento mejorado.
- Evitar soluciones que requieran de complejos esquemas de implementación.
- Aprovechar toda ayuda disponible que permita la solución del procedimiento.

4. Proponer el Nuevo Procedimiento Simplificado.

Al proponer el nuevo procedimiento se debe en lo posible, tratar de eliminar detalles innecesarios y simplificar los indispensables, a fin de economizar tiempo y recursos y, presentar un servicio eficiente, rápido y oportuno.

Un nuevo procedimiento simplificado debe responder a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué se ha eliminado, dónde y cuándo?
- ¿Qué operaciones inútiles se han simplificado?

- ¿Qué ha cambiado?
- ¿Qué orden de cosas u operaciones se han cambiado para hacer más simple el procedimiento?
- ¿Cómo se han simplificado los formularios, las acciones y cualquier operación por insignificante que parezca?
- ¿Cómo se han agilizado el procedimiento o trámite?
- ¿Se han mejorado el empleo de los recursos del procedimiento (material, económico y humano)?

A fin de establecer diferencias sustanciales del procedimiento simplificado, respecto al anterior se recomienda:

- Utilizar un formato antes y ahora que visualice las diferencias.
- Graficar el procedimiento mejorado mediante el Diagrama de Bloques.
- Señalar las mejoras en función de:
 - Reducción de costos.
 - Incremento de producción.
 - Reducción de lo innecesario.
 - Ahorro de tiempo.
 - Calidad y
 - Seguridad.

5. Diseño del Nuevo Procedimiento, Aprobación y Ejecución.

El diseño del nuevo procedimiento es el desarrollo de la opción seleccionada para dar solución a los problemas detectados.

El diseño o rediseño del nuevo procedimiento deberá limitarse o encuadrarse dentro de los marcos aprobados, ser lo suficientemente amplio y realista, de forma que permita su aplicación y la asignación del personal necesario en la cantidad y calidad suficiente, así como otros recursos.

Tener en consideración el tiempo que va a demandar la implementación para la organización, y si es necesaria la participación de un equipo.

El procedimiento simplificado podrá ser descrito, diagramado, estimado en tiempo y costo a través del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DOCUMENTARIOS, el mismo que deberá ser distribuido a los implicados en el procedimiento para su cumplimiento.

La ejecución del procedimiento simplificado es responsabilidad del director o jefe de la Unidad Orgánica que lo administra.

1.4. DIMENSIONES.- En esta parte veremos las dimensiones de la Simplificación Administrativa Documentaria, siendo estos el siguiente:

1.- ETAPA PREPARATORIA, es donde cada uno de los integrantes se involucran y hacen aportes para un trabajo más óptimo. También identifican y priorizan los procedimientos, y servicios compendiados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, con la finalidad de seleccionar el/los procedimiento/s y/o servicio/s, sobre el cual se centra de manera inicial el proceso de simplificación; para ello, el equipo debe estar capacitado y sensibilizado. A medida que se cumple con la planificación y gestión de la Etapa Preparatoria, se

tienen que realizar acciones paralelas de comunicación y difusión al público interno y externo con la finalidad que conozcan la iniciativa emprendida por la institución y colaboren con este proceso.

El objetivo de esta etapa es planificar el proceso a desarrollar y delimitar su alcance, a fin de lograr los siguientes resultados:

- ✓ Contar con un equipo responsable sensibilizado y preparado para llevar adelante el proceso.
- ✓ Contar con una lista de procedimientos identificados y priorizados.
- ✓ Identificar a los actores relacionados directa e indirectamente con los procedimientos a simplificar, a efectos de conocer quiénes pueden ser aliados o no del proceso.
- ✓ Se cuenta con un plan de trabajo que contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.

Las fases de la etapa preparatoria son las siguientes:

Fase 1: Identificación y conformación del equipo.

A efectos de desarrollar el proceso de simplificación administrativa se deberán conformar los siguientes equipos

A. Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa:

constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación, de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua. Serán los encargados de iniciar la simplificación administrativa y de supervisar su avance.

Este comité está conformado por funcionarios que tienen poder de decisión y conocimiento de la entidad que serán designado mediante Resolución que encabezará el Gerente y/o Administrador General y el Director de la Oficina de Planificación.

B. Equipo de Mejora Continua: es el encargado de elaborar las propuestas para planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa.

Sus integrantes son designados por el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa El equipo de Mejora Continua (EMC) puede estar conformado por:

- ✓ Servidor público con experiencia en procesos/procedimientos (sugerencia: responsable de la Unidad de Racionalización de la entidad).
- ✓ Servidor público con experiencia en derecho administrativo, quien apoyará en el diagnóstico legal.
- ✓ Servidor público con experiencia en costos.

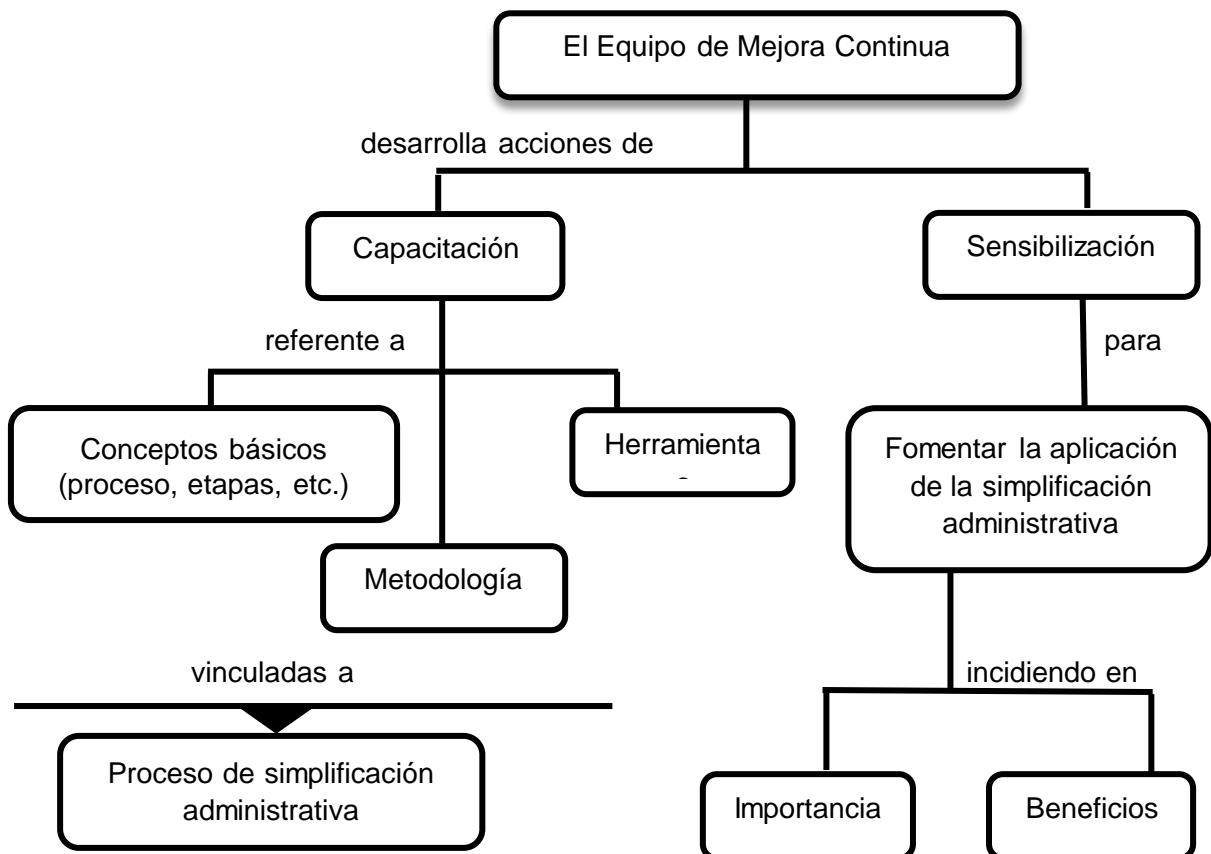
Para entidades pequeñas (aprox. 30 personas), el EMC puede estar compuesto por 3 personas.

La Conformación del Equipo de Mejora Continua – EMC, se oficializa mediante resolución emitida por la entidad pública.

Fase 2: Capacitación del equipo de trabajo.

En esta etapa preparatoria se relaciona con dos actividades muy importantes: la capacitación y la sensibilización. Dichas actividades garantizan que la ejecución del Plan de Trabajo sea de acuerdo a lo planificado.

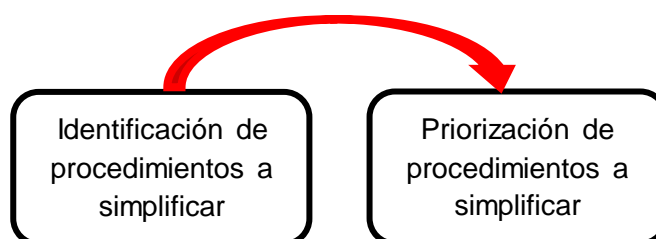
El equipo de Mejora Continua – EMC es el encargado de que se realicen las acciones de capacitación y sensibilización en la entidad pública, considerando que la capacitación permite presentar los conceptos básicos, la metodología y las herramientas a utilizar en las etapas de simplificación administrativa; mientras que la sensibilización permite fomentar la aplicación de la simplificación administrativa incidiendo en su importancia y beneficio.



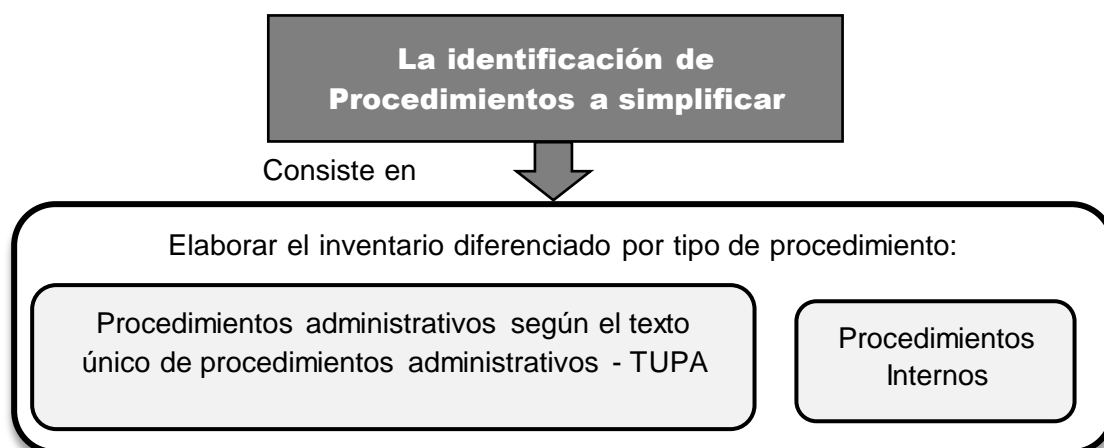
Fase 3: Identificación y Priorización de los Procesos a simplificar.

Teniendo en cuenta los requerimientos respecto de la ausencia u obsolescencia del MAPRO, es que se priorizan dichos procesos, previa revisión de los macro procesos de la institución.

El equipo de mejora continua, una vez constituido procede a identificar y priorizar el procedimiento a simplificar como se describe a continuación:



Identificación de procedimientos a simplificar: Para identificar el procedimiento a simplificar primero se recopila en una lista los procedimientos de la entidad pública diferenciando los procedimientos del texto único de procedimientos administrativos – TUPA de los procedimientos internos, para luego elaborar un inventario por cada tipo de procedimiento identificado.



Priorización de procedimiento a simplificar: Una vez realizado el inventario y luego de haber verificado que corresponden realmente a procedimientos, se procede a identificar los procedimientos críticos, según que se acuerdan y se especifican en la matriz de Priorización.



La matriz de priorización permite determinar los procedimientos a simplificar en función a diferentes criterios, como por ejemplo la demanda del procedimiento, el tiempo empleado para dar respuesta al administrado, entre otros.

El criterio a considerar en la priorización dependen de la naturaleza de los procedimientos: sin son internos o si son del TUPA.

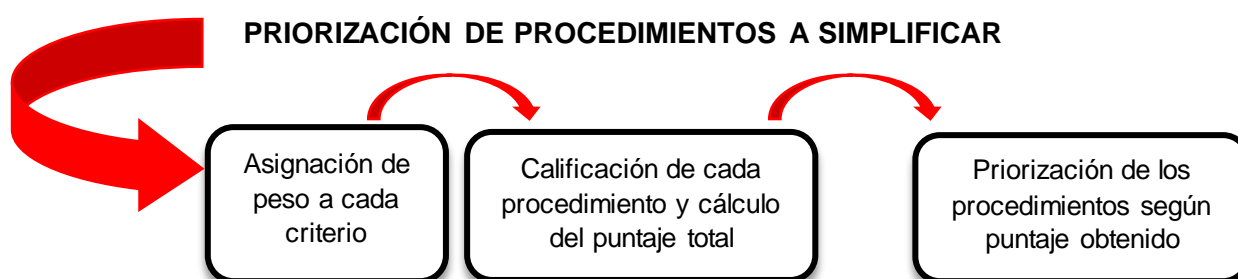
En la tabla siguiente se muestra algunos criterios a tomar en cuenta para la priorización de procedimientos a simplificar:

Tabla N° 1: Ejemplos de criterios de priorización:

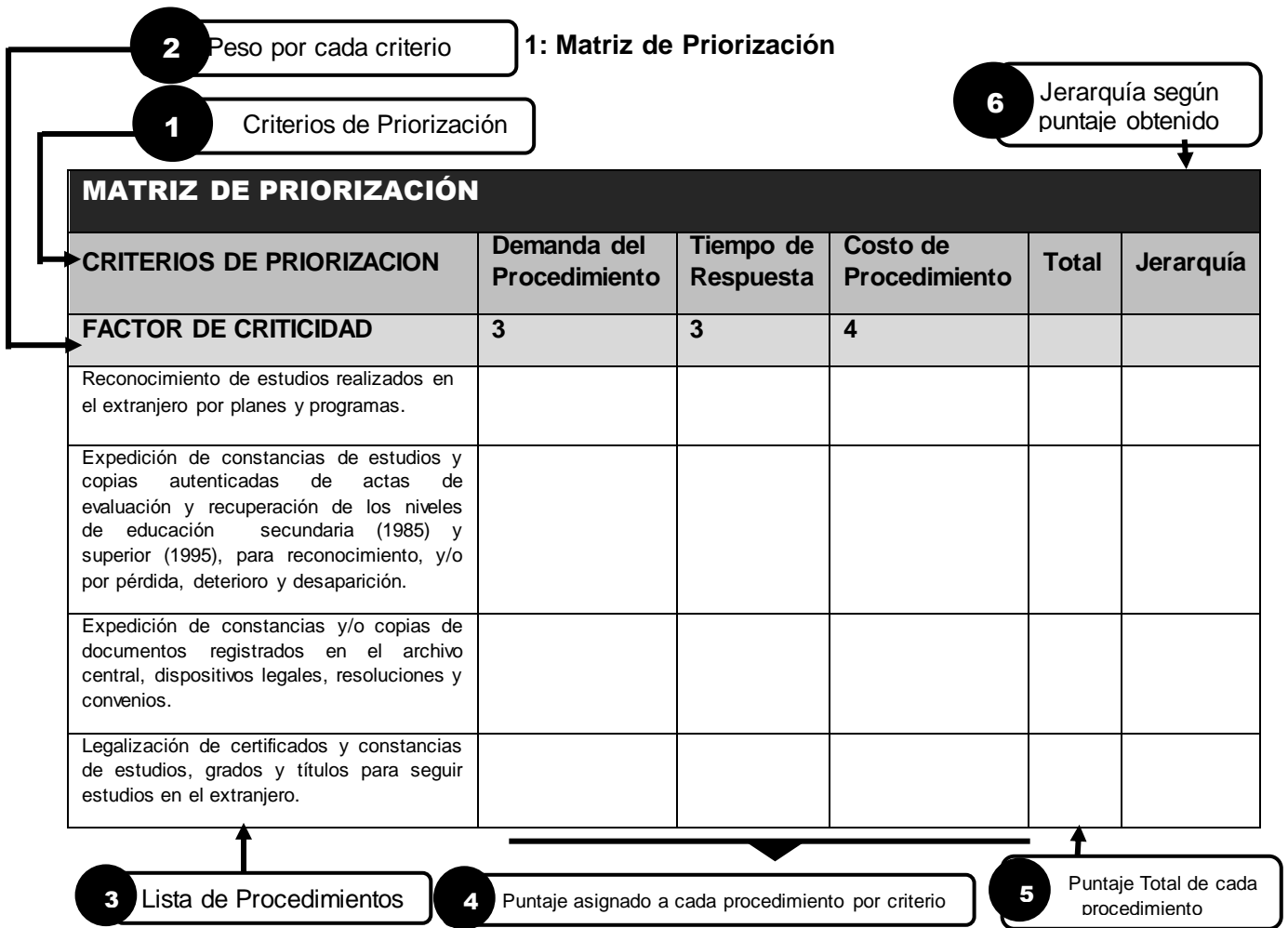
CRITERIOS	
Procedimientos Internos	Procedimientos del TUPA
Procedimientos de mayor uso por los servidores de la entidad.	Procedimiento de mayor solicitud por el ciudadano.
Procedimientos con tiempo de respuesta elevada.	Procedimientos con tiempo de respuesta elevada.
Procedimientos directamente relacionados con el cumplimiento de un objetivo de la entidad pública	Procedimientos de mayor costo para el ciudadano

Una vez identificados los criterios a considerar por tipo de procedimiento, se procede a priorizarlos como se menciona a continuación:

- Se asigna un peso a cada criterio, luego según ese criterio se otorga un puntaje del 1 al 5 a cada procedimiento, finalmente se calcula el puntaje total como se indica en la matriz de priorización.
- Una vez calculado el puntaje total de cada procedimiento, se ordenan los procedimientos según ese puntaje total obtenido.



Con el fin de poder visualizar mejor las acciones emprendidas para priorizar los procedimientos, presentamos la matriz correspondiente.



- 1ero. Escribir los criterios de priorización en la fila superior de la matriz. 1
- 2do. Escribir en la segunda fila de la matriz 2 el peso que se otorga a cada criterio, el cual se denomina "Factor de criticidad".
- 3ero. Escribir en la primera columna 3, los procedimientos a simplificar identificados en el inventario.
- 4to. Asignar un puntaje parcial del 1 al 5 a cada uno de los procedimientos por criterio, según sea el caso, donde 1 representa el menor puntaje y 5, el mayor. 4
- 5to. Calcular el puntaje por criterio, multiplicando cada parcial por el peso asignado a cada criterio. Luego, sumar los resultados de los tres criterios, para escribirlo finalmente en la columna "Total" de cada procedimiento. 5

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN					
CRITERIOS DE PRIORIZACION	Demanda del Procedimiento	Tiempo de Respuesta	Costo de Procedimiento	Total	Jerarquía
FACTOR DE CRITICIDAD	3	3	4		
Reconocimiento de estudios realizados en el extranjero por planes y programas	1	2	4	25	1

$1 \times 3 = 3$
puntaje peso

$4 \times 4 = 16$
puntaje peso

$2 \times 3 = 6$
puntaje peso

$3 + 6 + 16 = 25$

6to. Identificar la jerarquía de cada procedimiento según el puntaje total obtenido, considerando que el mayor puntaje equivale al primero en jerarquía. Escribir el orden de prioridad en la última columna. **6**

Una vez identificado los procedimientos críticos por jerarquía se inicia la simplificación administrativa con el procedimiento de jerarquía 1, luego con el 2 y así sucesivamente hasta culminar de analizar todos los que se encuentran en los inventarios de procedimientos.

Fase 4: Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación.

Contar con una herramienta de planeación es fundamental para alcanzar el éxito en la formulación del Plan de Trabajo que se va a adelantar en materia de revisión de trámites, procesos y procedimientos. Es necesario determinar de manera muy precisa cuál es el resultado final que se desea alcanzar, por lo que resulta importante formular los objetivos, determinar las actividades que se han de

desarrollar, prever el tiempo de ejecución de cada una de ellas, los responsables y las metas por cumplir a corto plazo (normalmente a un año).

Con el fin de implementar los cambios sugeridos, se elabora el plan de acción, documento que contiene las recomendaciones y propuestas de los cambios necesarios para mejorar la eficiencia y efectividad del trámite evaluado y la oportunidad de la implementación de cada mejora.

El plan de acción debe contemplar todas las actividades requeridas para llevar a cabo la racionalización del trámite, el cual debe remitir al EMC para poder obtener una visión integral del comportamiento en cada unidad u oficina.

Una vez que el Equipo de Mejora Continua esté conformado y debidamente capacitado, el especialista de Procesos debe realizar reuniones para la planificación de las actividades a desarrollar durante el proceso de simplificación.

El proyecto deberá ser aprobado a nivel del EMC constanding respectiva acta y elevado al Comité de Dirección de Proceso de Simplificación Administrativa para su aprobación final.

El Equipo de Mejora Continua – EMC procede a formular el Plan de Trabajo considerando lo siguiente:

- Detallar las actividades que se van a realizar para que el proceso de simplificación administrativa sea exitoso.
- Agrupar las actividades de las etapas de la simplificación administrativa presentadas.

- Colocar el o los productos que se deben obtener al final de cada etapa.
- Asignar a un representante por cada etapa.
- Colocar la fecha propuesta de inicio y de cierre de cada etapa y actividad.

La persona designada como responsable de una actividad es el encargado de realizarla, mientras que la persona designada como responsables de una etapa es la encargada de realizar el seguimiento al Plan de Trabajo formulado a nivel de: cumplimiento de las actividades, las fechas programadas, la obtención del producto, el seguimiento y evaluación. (Ver plan de trabajo detallado por semanas en anexo).

2.- ETAPA DE DIAGNOSTICO

En esta parte se realiza un diagnóstico respecto de los procesos priorizados, donde la fase de caracterización del procedimiento y herramientas a utilizar tendrá como referencia la revisión del Proyecto “La Simplificación del Trámite Documentario”.

El primer paso de la etapa de diagnóstico está referido a la caracterización del procedimiento a simplificar. Para ello, se realizan las siguientes acciones:

A.-Identificación y descripción de las actividades y elementos del procedimiento a través de la tabla 1: Elementos a identificar mediante preguntas.

B.-Registro de la información obtenida en la Tabla ASME

C.-Elaboración del Diagrama de flujo a partir de la Tabla ASME

A. Identificación y descripción de las actividades y elementos del procedimiento a través de la Tabla1: Elementos a Identificar mediante Preguntas.

El Equipo de Mejora Continua – EMC trabaja con el Equipo Ampliado en reuniones conjuntas para obtener una descripción detallada y secuencial de las actividades del procedimiento a simplificar.

Para poder obtener información sobre todos los elementos necesarios se recomienda que el Equipos de Mejora Continua realice preguntas al equipo Ampliado, en relación a lo que se quiere identificar.

En el anexo se podrá ver la Tabla N° 1: Elementos a identificar mediante preguntas, en ella se podrá notar la aplicación de las preguntas a formular para cada elemento, considerando para ello el caso tratado “Reconocimiento de estudios realizados en el extranjero por diferencia de planes y programas”.

B. Registro de la Información obtenida en la Tabla ASME

La tabla ASME permite registrar ordenada y secuencialmente la información obtenida en la tabla 1. Está conformada por siete elementos: paso, actividad, área, tiempo de la actividad, contador de recursos, tipo de actividad, tipo de valor.

PASO	ACTIVIDAD	ÁREA	TIEMPO DE ACTIVIDAD	CONTADOR DE RECURSOS											
				RECURSOS HUMANOS				FUNGIBLES		NO FUNGIBLES			OTROS		
				Técnico Administrativo	Secretaria	Jefe de Área	Jefe de Oficina	Papel Bond A4	Grapas	Bolígrafo	Tinta	Foliador	Reparación de PCs	Energía Eléctrica	PCs
1	Recepcionar la solicitud de reconocimiento o revalidación de estudios	Mesa de partes	1	1										1	
2	Revisar la solicitud y los documentos adjuntos	Mesa de partes	2	1										1	
3	Registrar en el SINAD los datos consignados.	Mesa de partes	15	1									1	1	1

En un primer momento, se completa los cinco primeros elementos, según las primeras columnas con la información obtenida mediante la tabla 1 de la siguiente manera:

A continuación presentamos la secuencia para el llenado de los cinco primeros elementos de la tabla ASME:

Registro de Información en la tabla ASME (por columnas)	Información a registrar considerando Tabla 1 “Elementos a identificar mediante preguntas”
PASO	Se coloca el N° correspondiente al orden de la actividad en el procedimiento
ACTIVIDAD	Respuesta a la pregunta: 1 ¿Qué actividad se realiza?
ÁREA	Respuesta a la pregunta: 2 ¿Qué área realiza esa actividad?
RECURSOS HUMANOS (al interior del contador de recursos)	Respuesta a la pregunta: 3 ¿Qué cargo de esa área, realiza la actividad? ¿Cuántos de ese cargo la realizan?
TIEMPO DE ACTIVIDAD	Respuesta a la pregunta: 5 ¿Cuánto tiempo demora esa actividad?
Fungible, No Fungible u otros (al interior de Contador de Recursos)	Respuesta a la pregunta: 4 ¿Qué recursos utilizan? Dependiendo del tipo de recurso utilizado

En un segundo momento, luego de haber ubicado la información obtenida en la tabla N°1 en la tabla ASME, se clasifica la actividad según su naturaleza en la columna “Tipo de actividad”;

TIPO DE ACTIVIDAD				
OPERACIÓN	REVISIÓN	TRASLADO	ESPERA	ARCHIVO
●	■	➔	D	▼
X				
	X			
I				

Las actividades se clasifican en:

● **Operación**

Identifica la realización de una actividad de transformación

■ **Revisión**

Identifica que la actividad verifica la calidad, cantidad o ambas.

➔ **Traslado**

Identifica el movimiento de documentos, materiales, equipo o personal. Permite analizar si el traslado es realmente inevitable.

● **Espera**

Identifica la demora, es decir, cuando se detiene temporalmente el flujo del procedimiento. Ayuda a detectar cuellos de botella, pues las actividades de “espera” debieran ser idealmente pocas o de corta duración.

▼ **Archivo**

Identifica el depósito/archivo de documentos o expedientes. El detectar que se archivan demasiados documentos o expedientes, sugiere analizar si realmente es necesario solicitarlos.

La siguiente tabla muestra una descripción de la actividad según el valor agregado.

Tabla N°3 Tabla ASME: Tipo de Valor Agregado.

Valor añadido (VA)	Control	Sin valor añadido (SVA)
Actividad cuya realización contribuye al resultado final del procedimiento, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Firmar un expediente. • Orientar a un administrado respecto de los pasos a seguir. 	Actividad cuya realización permite garantizar la calidad del procedimiento, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar un expediente para garantizar que está completo antes que se produzca la siguiente actividad. 	Actividad cuya realización no contribuye a la realización del procedimiento, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Poner V°B° adicional a un expediente, que ya tiene un V°B° de otro funcionario autorizado.

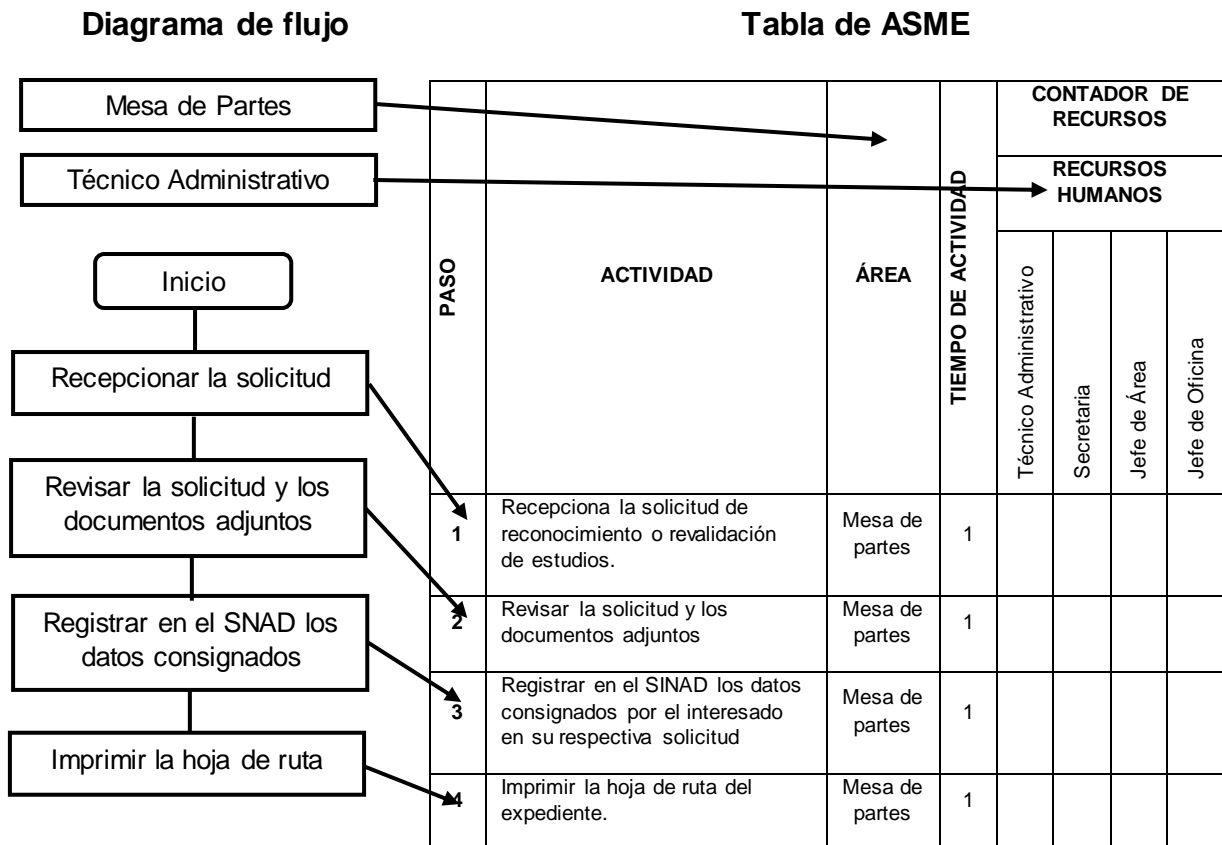
La elaboración de la tabla ASME facilita el análisis del procedimiento y ayuda en la determinación del costo.

C. Elaboración del Diagrama de Flujo a partir de la tabla ASME

El diagrama de flujo es la representación gráfica de la secuencia de pasos o etapas de un proceso o grupo de actividades, mediante el uso de símbolos gráficos que muestran su interacción.

La siguiente tabla presenta la relación que existe entre la tabla ASME y el diagrama de flujo: aquellos aspectos definidos en el primero que se incorpora en el segundo. (Ver diagrama de flujo en anexo)

Tabla N° 4: Tabla ASME y Diagrama de flujo



Diagnóstico Legal del Procedimiento a Simplificar

Es importante identificar la normativa relacionada con el procedimiento, para que en caso sea un obstáculo para la simplificación se pueda plantear su modificación o derogación. Para ello, se realizan dos acciones:

A.- Recopilación de normas legales relacionadas al procedimiento administrativo a simplificar

B.- Sistematización de las normas recopiladas en el formato "Diagnóstico Legal"

A.- Recopilación de normas legales relacionadas al procedimiento administrativo a simplificar.

En esta acción se realiza la recopilación de las normas legales vigentes relacionadas al procedimiento priorizado.

B.- Sistematización de normas en formato "Diagnóstico Legal"

Una vez identificadas las normas legales, se sistematiza en el "Formato para el diagnóstico legal", como se presente a continuación:

Tabla N° 5: Diagnóstico Legal

FORMATO PARA EL DIAGNÓSTICO LEGAL					
N°	Tipo	Número	Sumilla	Contribución	Cambio
1	Decreto supremo	011-2012-ED	Ley General de Educación	Art.35 Certificación de Estudios	NO

Una vez que se tiene la propuesta de simplificación administrativo del procedimiento priorizado, se puede identificar la necesidad o no de la modificación de la norma.

Diagnóstico de equipamiento e Infraestructura Vinculada al Procedimiento a Simplificar.

Es importante conocer la distribución y calidad del espacio físico, el estado del mobiliario y de los sistemas que se utilizan en las unidades orgánicas por las cuales recorre el procedimiento priorizado, lo cual permitirá plantear una propuesta integral de simplificación.

El diagnóstico permitirá levantar información referente:

A.- En cuanto al software usado durante el recorrido del procedimiento a simplificar.

Para el levantamiento de información del software que se utiliza en el procedimiento a simplificar, se recomienda utilizar el cuadro “Sistemas Informáticos”.

Tabla N° 6 Sistemas Informáticos

SISTEMAS INFORMÁTICOS				
SISTEMAS DE INFORMACIÓN VS ENTIDADES/UNIDADES				
Entidad	Mesa de Partes	Actas y Certificados		1
Software				
SINAD	Administración, registro y lectura de Información.	Administración, registro y lectura de información.		

- En primer lugar, se coloca en la primera fila “Entidad” **1** el nombre de cada unidad orgánica por donde recorre el procedimiento (una por columna).
- En segundo lugar, en la primera columna debajo de “Software” **2** se coloca los sistemas informáticos que se utilizan durante el procedimiento priorizado.
- En tercer y último lugar, en el cruce de software-Entidad **3** se precisan los servicios que brinda el sistema informático para esa unidad orgánica.

B.- En cuanto al Equipamiento e Infraestructura.

Para el levantamiento de información del equipamiento e infraestructura, se cuenta con la tabla Estado de equipamiento y de la infraestructura.

Tabla N° 7: Estado del equipamiento y de la Infraestructura.

ESTADO DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA			
Instalaciones u Oficinas de Trabajo	SI	NO	NA
Existe una oficina o espacio físico adecuado para las tareas administrativas (espacio, ventilado, iluminado, cómodo para los trabajadores y público en general).	X		
Existe una zona diferenciada o plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para los diferentes trámites.*	X		
Se ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con personal asignado para tal fin.*	X		
Estado y Mantenimiento de las Instalaciones	SI	NO	NA
Las paredes de la oficina o materiales de separación de ambiente se encuentren sin roturas, pintados y en buen estado de mantenimiento.	X		
Los cables e instalaciones eléctricas se encuentran expuestos a simple vista.	X		
Las sillas y demás muebles de la oficina se encuentran en buen estado de mantenimiento.	X		
Señalización	SI	NO	NA
Existe señalización adecuada y actualizada para identificar las principales áreas en la entidad, servicios higiénicos y zonas de seguridad.	X		
Existe una señalización adecuada y actualizada para identificar las principales zonas de seguridad así como puertas de salida.	X		
Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar los principales servicios dirigidos a la ciudadanía.	X		
Condiciones de seguridad en la entidad (Interna y Externa)	SI	NO	NA
Existe un encargado de seguridad que establece condiciones mínimas de seguridad, para el ingreso y salida del personal y de los ciudadanos que acuden a la entidad.*	X		
Existe un plan de seguridad, implementado para atender las necesidades de los trabajadores y de la ciudadanía que acude a la entidad.*	X		

*Solo responder si el procedimiento es TUPA.

Diagnóstico de Costos Relacionados al Procedimiento a Simplificar

En este paso es primordial contar con los costos unitarios de los materiales fungibles, no fungibles, costos anuales del personal, costos fijos, etc.

La siguiente tabla muestra la definición de cada uno de los recursos clasificados según el tipo de elemento de costo, así como ejemplo para cada recurso señalado.

Tabla N° 8: Tipo de elemento de costo y su Clasificación.

Tipo de elemento de Costo	Clasificación	Definición	Ejemplo
Costo Identificable	Personal Directo	Personal que ejecuta el procedimiento.	Jefe, especialista
	Material Fungible	Material que se consume en una sola prestación.	Hojas bond A4, papel preimpreso, grapas, etc.
	Servicio Identificable	Servicios vinculados directamente a la ejecución de un procedimiento.	Servicio de movilidad, servicio de Courier, etc.
Costo No Identificable	Material No Fungible	Material que se consume en más de una prestación.	Bolígrafos, tinta para sello, tóner de impresora, etc.
	Depreciación de Activos y amortización de Intangibles	Es un factor que permite determinar el desgaste de un bien por el uso que se haga de él. La depreciación hace referencia a los activos fijos. La amortización hace referencia a los activos intangibles.	Depreciación de maquinaria, equipos, muebles, etc.
	Servicios de Terceros	Servicios que consumen las diferentes áreas (centros de actividad) para poder ejecutar diferentes procedimientos.	Mantenimiento de equipos
	Costos Fijos	Costos en los que necesariamente se incurren en la prestación de procedimientos o servicios, los cuales se mantienen constantes sin tomar en cuenta la variación del volumen de prestaciones.	Energía eléctrica, telefonía, internet, etc.

El costo anual se determina de la siguiente manera:

$$\text{Costo Anual} = \boxed{\text{Remuneración anual}} + \boxed{\text{Aportaciones mensuales}} + \boxed{\text{Beneficios sociales anuales}}$$

Para realizar el costeo es importante contar con los costos unitarios de materiales y personal. El costo de personal (por cargo) se obtiene del Presupuesto analítico del personal (PAP) y de materiales de la Oficina de Personal.

Presentación de la situación Actual del Procedimiento a Simplificar al Comité de Dirección.

El equipo de Mejora Continua debe presentar la situación actual del procedimiento a simplificar, el cual incluye:

- Tabla ASME
- Diagrama de flujo.
- Diagnóstico legal del procedimiento priorizado.
- Diagnóstico de equipamiento e infraestructura vinculado al procedimiento priorizado.

Asimismo, se debe identificar la brecha que se genera entre las habilidades y conocimientos del personal y las requeridas por el perfil del puesto.

La identificación de la brecha entre las capacidades/habilidades del personal versus las capacidades/habilidades requeridas por el perfil del puesto permiten caracterizar necesidades de capacitación que invitan al diseño de un Plan de

Capacitación de manera que el personal desarrolle o fortalezca habilidades y capacidades que posibiliten mejorar el desempeño en sus funciones, ligadas con el procedimiento administrativo a simplificar.

3.- ETAPA DE REDISEÑO

El rediseño de procedimientos consiste en la revisión de los procedimientos críticos de la entidad pública y en el diseño e implementación de propuestas de mejora. El rediseño mejora el rendimiento actual de los procedimientos en términos de satisfacción del ciudadano y del servidor público, reducción de tiempos de atención, reducción de costos, mayor flexibilidad, etc.

El primer paso de esta etapa consiste en la identificación de actividades innecesarias en el procedimiento. Para ello, se realizan las modificaciones en el gráfico las siguientes acciones:

A.- Análisis de la Tabla ASME y del Diagrama de Flujo.

El Equipo de Mejora Continua analiza la tabla ASME y el diagrama de flujo a fin de identificar las actividades innecesarias en el procedimiento. Para poder realizar el análisis se formulan las preguntas que figuran en la siguiente tabla al Equipo Ampliado, las cuales ayudarán a identificar qué actividades pueden eliminarse y con ello reducir pasos y recursos (no fungibles, fungibles, otros), tiempo, etc.

Tabla N° 9: Análisis de actividades para la Simplificación del Procedimiento administrativo.

Tabla ASME	Diagrama de Flujo
¿Es necesaria la actividad? ¿Para qué se efectúa?	¿Es necesaria la participación de todas estas áreas?
¿Existen actividades sin valor agregado?	¿El flujo del procedimiento regresa sobre áreas que ya recorrió?
¿Existen actividades de revisión?	¿La actividad es redundante?
¿Existen actividades de traslado?	¿Por qué dos o más funcionarios deben revisar los requisitos que se presentan?
¿Qué actividades son las que tienen mayor duración?	¿Qué actividades se repiten?
¿Participa demasiado personal en la actividad?	¿Por qué dos o más funcionarios deben realizar la misma actividad?

A partir de la tabla ASME:

- Se identifican las actividades de revisión, traslado, espera, archivo que no genera valor agregado y las actividades de control duplicadas; a fin de analizar si dichas actividades son realmente necesarias, lo cual implicaría su eliminación o reducción.
- Se identifican si existen actividades que se repiten, a fin de analizar la necesidad de realizar la actividad varias veces dentro de un mismo procedimiento o si ella debe ser eliminada.

Mientras que el diagrama de flujo por ser una herramienta gráfica, posibilita el análisis de las actividades con mayor facilidad a partir del recorrido realizado.

De las recomendaciones realizadas a la tabla ASME actual se conjugan con las realizadas al diagrama de flujo. De dicha combinación se propone la nueva tabla ASME y el nuevo diagrama de flujo.

B.- Esbozo del Nuevo Procedimiento

Como parte del análisis realizado, se esboza el nuevo procedimiento luego de eliminar actividades innecesarias y/o de modificar la secuencia correspondiente.

El esbozo del nuevo procedimiento se plasma en la tabla ASME propuesta y en el Diagrama de Flujo propuesto, los cuales reflejan las modificaciones al procedimiento elegido.

C.- Elaboración de Cuadro Comparativo para Visualizar las Diferencias Generadas.

Luego de formular la propuesta, se consolida la información en un cuadro comparativo que ayuda a visualizar las diferencias generadas entre el procedimiento actual y el procedimiento propuesto.

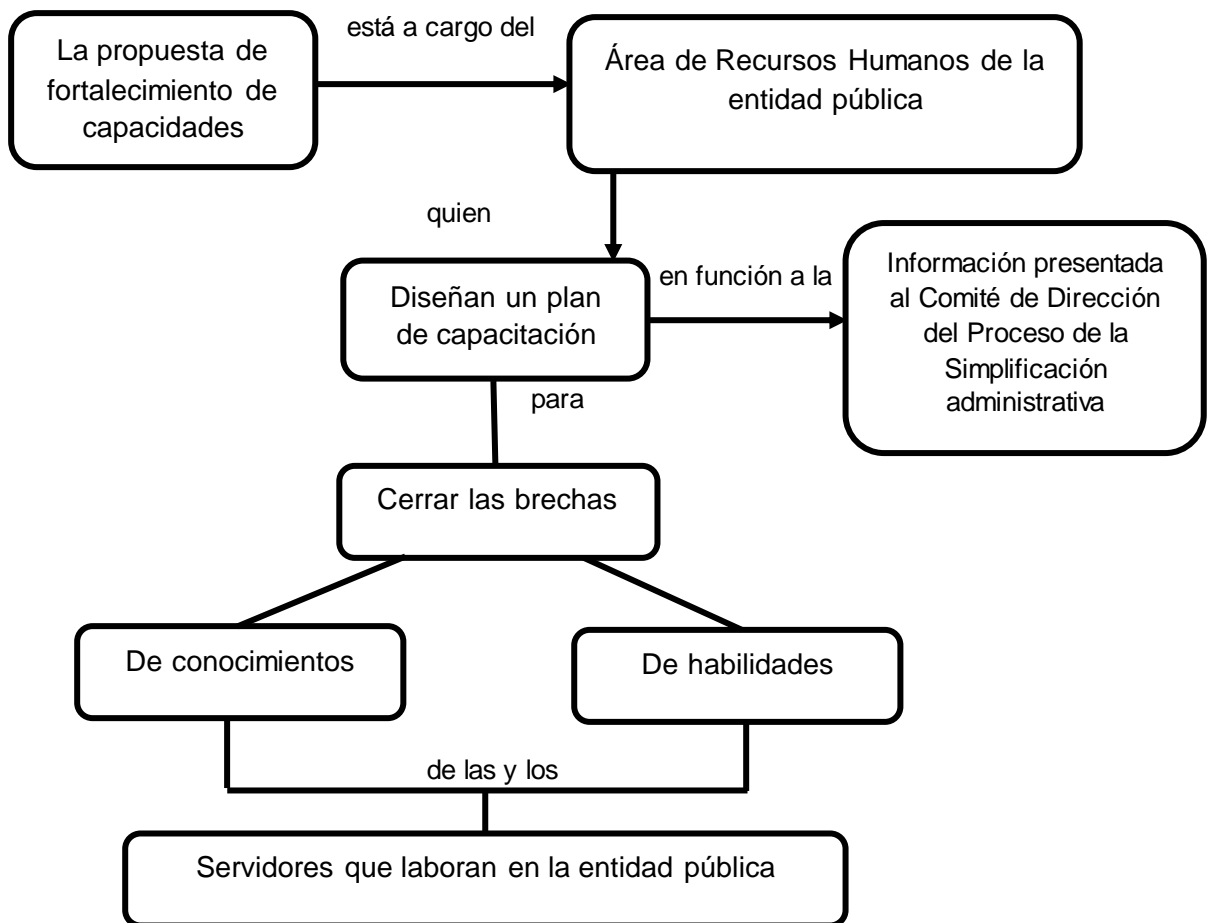
Tabla N° 10: Procedimiento actual vs procedimiento propuesto a nivel de cantidad

Elemento de Análisis	Procedimiento		Diferencia
	Actual	Propuesto	
Actividades	56	29	27
Con valor añadido	34	23	11
Sin valor añadido	13	4	9
Control	9	2	7
Tiempo	3.26	2.67	0.59
Cantidad de áreas participantes	2	2	0
Recursos			
Personal directo	4	4	0
Material fungible	3	3	0
Material no fungible	2	2	0

Propuesta de Fortalecimiento de Capacidades

El área de Recursos Humanos de la entidad debe diseñar un plan de capacitación orientado a cerrar las brechas de conocimiento y habilidades del personal en relación al procedimiento mejorado.

Dicho plan debe estar en función a la información presentada al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa.



Presentación al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa.

En esta parte el Equipo de Mejora Continua, presenta al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación administrativa la propuesta de simplificación administrativa. Para ello realiza dos acciones:

A.- Elaboración del Informe de Rediseño.

El Equipo de Mejora Continua, elabora el informe de rediseño que responde a la siguiente estructura:

- a) Propuesta de mejora.
 - Tabla ASME de la propuesta de procedimiento simplificado.
 - Diagrama de flujo de la propuesta de procedimiento simplificado.
- b) Identificación de normas que requieren modificarse y/o derogarse, así como la propuesta de norma, en caso sea necesario.
- c) Detalle de necesidades de equipamiento e infraestructura.
- d) Propuesta de fortalecimiento de capacidades.
- e) Tabla comparativa de procedimiento: Procedimiento actual vs. Procedimiento propuesto.

Una vez elaborado el informe, se presenta al Comité de Dirección del Proceso de simplificación administrativa.

B.- Documentación del Procedimiento.

Con la finalidad de facilitar la elaboración y actualización, en base a criterios uniformes, se sugiere documentar el procedimiento en el formato de procedimiento propuesto.

4.- ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Capacitación y Sensibilización en el Procedimiento Aprobado.

En esta etapa está referido a la Capacitación y sensibilización en el procedimiento. Para ello se realizan las siguientes acciones:

A.- Capacitar al Servidor Involucrado en el Procedimiento.

El Equipo de Mejora Continua es el encargado de planificar (previsto en la etapa preparatoria) y ejecutar las acciones de capacitación necesaria para socializar la propuesta y dar a conocer el nuevo procedimiento y el rol que cada servidor público cumplirá.

B.- Sensibilizar a las y los Servidores Públicos Involucrados en el Procedimiento.

En el caso de la sensibilización, la comunicación juega un papel importante en el cambio de actitudes, percepciones y en el involucramiento de las y los servidores públicos que participan en el procedimiento simplificado, por lo que se requiere de estrategias diversas para tal fin.

Aprobación del Marco Normativo del Procedimiento.

Este paso está a cargo de la unidad orgánica encargada del aspecto legal en la entidad pública.

La unidad orgánica encargada del aspecto legal en la entidad pública formaliza la propuesta de procedimiento simplificado mediante la emisión de una norma legal.

Asimismo, se realizan todos los cambios normativos necesarios, previstos en la etapa de Rediseño para que permita implementar el procedimiento.

Adecuación de Equipamiento e Infraestructura del Procedimiento aprobado.

Este tercer paso, hace referencia a la adecuación del equipamiento como de la infraestructura que está a cargo de las unidades orgánicas responsables de ello en la entidad pública. Para ello se realizan las siguientes acciones:

A.- Adecuación de la Infraestructura.

En este paso se realiza la readecuación de ambientes y/o la compra de mobiliario, en caso sea necesaria, según lo considerado en la etapa anterior. Esta nueva distribución debe alinearse al nuevo flujo del procedimiento simplificado.

B.- Adecuación del Software.

Si bien en la etapa de Rediseño se realizó un listado de software utilizado en el nuevo procedimiento, en esta etapa se analiza si es necesaria la adquisición o diseño de un software adicional o que sustituya alguno de los actuales para facilitar y agilizar el servicio, es importante tener en cuenta las particularidades de los recursos informáticos como compatibilidad entre el sistema operativo y el software, o si la memoria RAM que requiere el nuevo software es de mayor capacidad a la actual, etc.

La adquisición o diseño del nuevo software se realiza una vez que el procedimiento simplificado ha sido aprobado.

Difusión Masiva del Procedimiento Administrativo Aprobado.

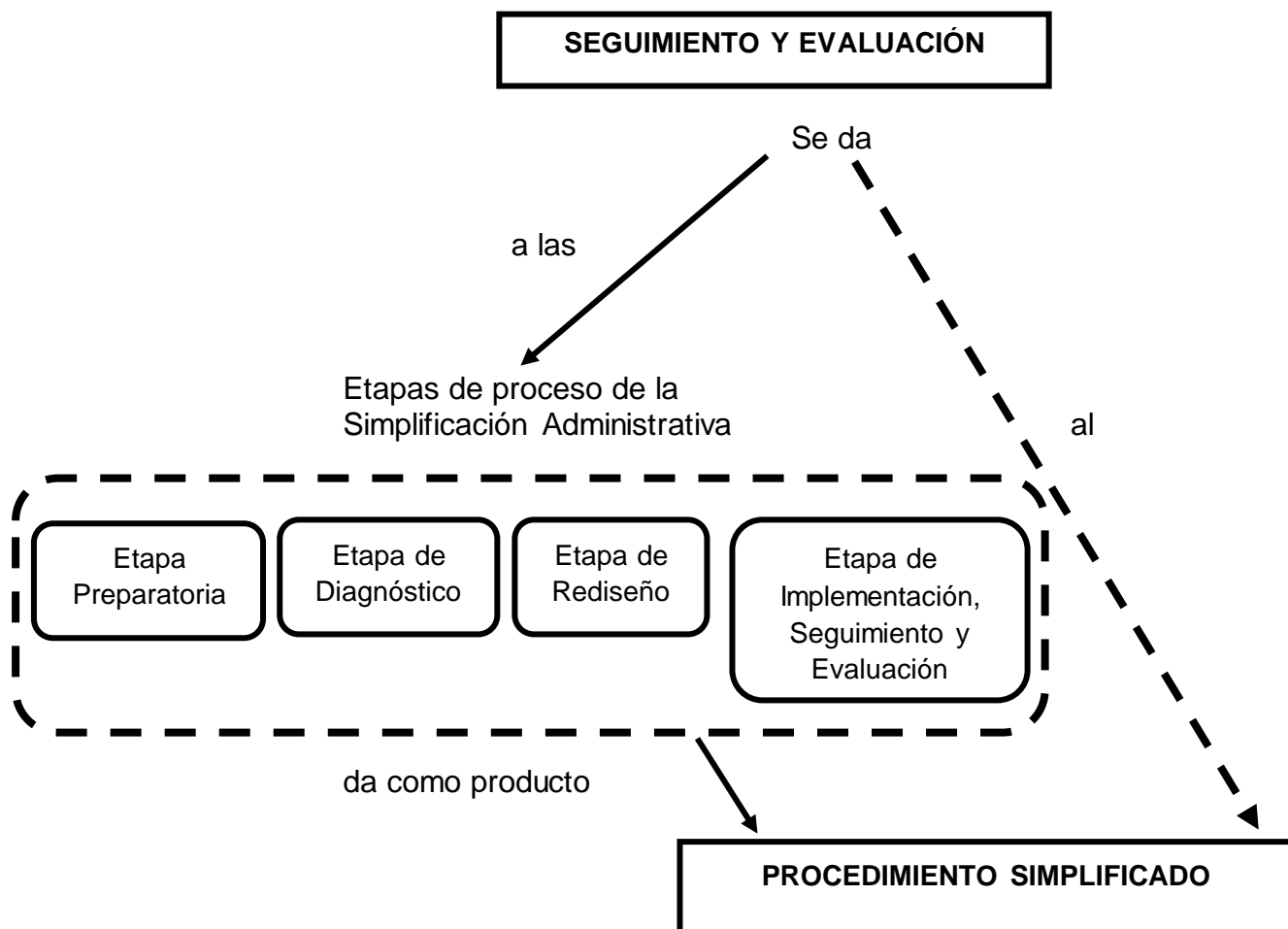
En esta parte se hace referencia a la difusión masiva del procedimiento administrativo aprobado que se realiza para los procedimientos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Esta difusión debe realizarse luego de un periodo en el que se espera que las y los servidores públicos hayan adquirido las capacidades para adecuarse al nuevo procedimiento administrativo simplificado.

La difusión puede realizarse mediante folletos donde se explique el nuevo flujo, requisitos, costo, etc., de ser el caso.

5.- ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación se realiza al proceso de simplificación administrativo y al procedimiento simplificado.



La planificación para el seguimiento y evaluación debe realizarse en la etapa preparatoria, cuando se formula el Plan de Trabajo, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Tanto el seguimiento como la evaluación a la simplificación administrativa están a cargo del Equipo de Mejora Continua. Los reportes emitidos como resultado de estas actividades son dirigidos al Comité de Dirección de Simplificación Administrativa.

Tabla N° 11: Plan de Trabajo detallado por semanas.

Plan de trabajo detallado																	
DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS	RESP.	FECHA DE INICIO		FECHA DE FIN		MAR.					ABR.					
			Propuesta	Actual	Propuesta	Actual	1	2	3	4	5	1	2	3			
Procedimiento "Reconocimiento de estudios realizados en el extranjero por diferencia de planes y programas".	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento documentado Reporte de seguimiento y evaluación del procedimiento implementado 	Ana P.	4 de marzo		26 de julio												
Etapa preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> Equipo conformado Personal capacitado Listado de procedimientos priorizados. Listado de actores involucrados identificados. Plan aprobado. 		4 de marzo		27 de marzo												
Conformación de equipos			4 de marzo		8 de marzo												
Identificación y priorización			11 de marzo		15 de marzo												
Identificación de actores			18 de marzo		20 de marzo												
Formación del plan			21 de marzo		22 de marzo												
Capacitación y sensibilización			25 de marzo		26 de marzo	27 de marzo											
Reunión de seguimiento y evaluación al proceso de SA.			27 de marzo		27 de marzo	2 de marzo											

ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Reporte de seguimiento y evaluación del proceso de SA. Reporte de seguimiento y evaluación del procedimiento administrativo		13 de junio		28 de julio												
Capacitación y sensibilización			13 de junio		13 de junio												
Adecuación del marco normativo			19 de junio		28 de junio												
Adecuación del Eq, e infraestructura			19 de junio		27 de junio												
Reunión de seguimiento y evaluación a un proceso de SA.			1 de julio		1 de julio												
Seguimiento al proceso administrat.			3 de julio		22 de julio	26 de julio											
Reunión de seguimiento y evaluación al procedimiento implementado			23 de julio	1 de agosto	23 de julio	1 de agosto											
Reunión de seguimiento y evaluación al proceso de SA.			26 de julio	5 de agosto	26 de julio	5 de agosto											

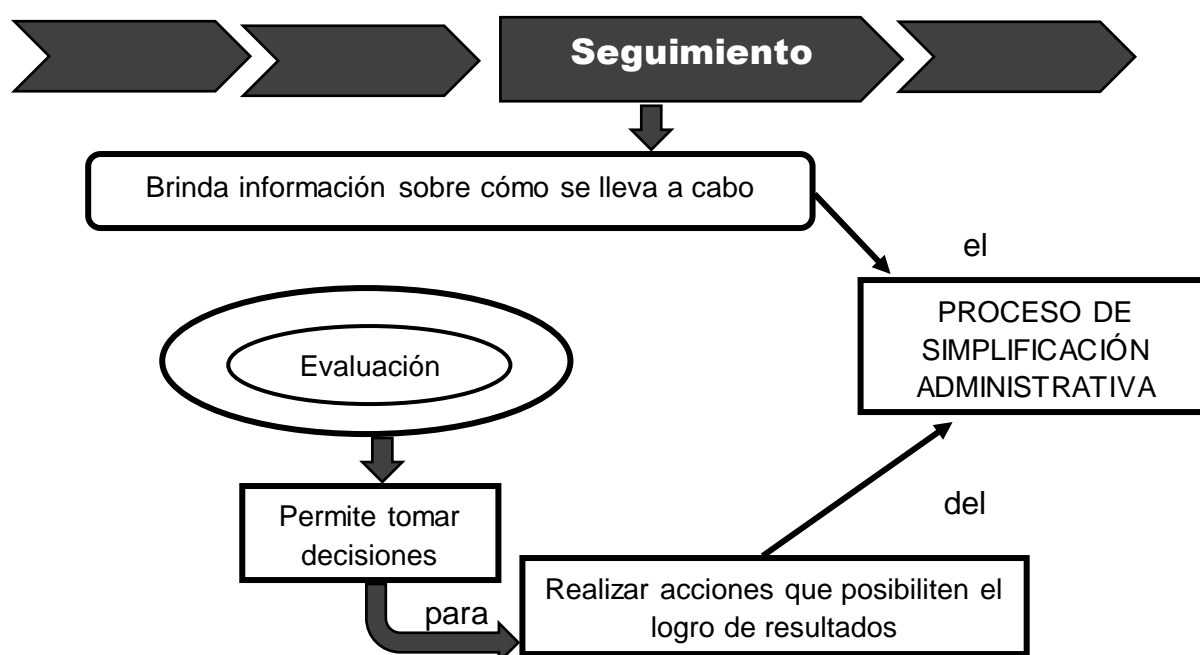
Las diferencias que se encuentran se registran en la siguiente tabla:

Tabla N° 12: Cuadro comparativo del seguimiento y evaluación

Motivo	Proceso de simplificación administrativa	Procedimiento
Seguimiento	Verifica periódicamente: <ul style="list-style-type: none"> • En qué medida se va logrando lo planificado • Los productos obtenidos en las etapas son satisfactorios. 	Verifica periódicamente el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento implementado
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los resultados del seguimiento. • Toma decisiones para obtener con éxito los productos de las etapas del proceso de la simplificación administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los resultados del seguimiento. • Toma decisiones para realizar ajustes al procedimiento implementado, en caso sea necesario.

El cuadro comparativo, nos presenta las diferencias que se dan en el seguimiento y evaluación en el caso del proceso de simplificación administrativa, y en el caso del procedimiento mismo que se toma en cuenta en la presente etapa.

Mientras el seguimiento proporciona información sobre cómo se está llevando a cabo la simplificación administrativa, la evaluación permite tomar decisiones para realizar acciones orientadas al logro de los resultados previstos.



Por otro lado, los elementos que deben considerarse en la etapa de evaluación, son los siguientes:

- Producto obtenido
- Desviaciones del plazo
- Dedicación del equipo
- Medios no previstos empleados.
- Fallos en la coordinación de todos los actores.

2.2.3. BASES TEÓRICAS N° 02

OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

D+S Diagnostico y Soluciones en su página web ESIA optimización de procesos administrativos nos manifiesta que la *“optimización de procesos que incluye la investigación del uso de los recursos tanto humanos como materiales. Se identifican los procesos “clave”, en que se gastan la mayor parte de los recursos y se definen las metas para mejorar de forma significativa el rendimiento de dichos procesos “clave”.* Mediante el análisis de los procesos se descubren disfunciones y factores en los que se gastan los recursos. Así se ve de forma rápida dónde están los temas más importantes para mejorar donde podemos concentrarnos exclusivamente con el fin de cambiar – relativamente rápido – la situación.

Con la optimización de procesos, la organización puede controlar el uso de los recursos y mejorar el rendimiento de las personas que trabajan en los procesos analizados. La mejora del rendimiento, junto con una reducción de costos, conduce a la organización a generar procesos más eficientes y eficaces.

Hoy en día, la optimización de procesos es un componente importante en una gestión moderna de organización. La optimización de procesos administrativos puede ser crucial para que una organización pueda sobrevivir en mercados nacionales e internacionales llenos de competidores mejor preparados para enfrentar situaciones cada vez más difíciles.

Hasta ahora, la optimización de procesos ha sido más utilizada en producción y de logística. Raras han sido las veces en las que se han analizado procesos administrativos cuyos resultados son más difíciles de medir como ventas, servicios al cliente, marketing o también los que componen las organizaciones gubernamentales o de servicios. Por ello, es precisamente en estos procesos donde actualmente hay un gran potencial de mejora del rendimiento y la productividad, cuyo trabajo se encuentra enmarcado en:

- Análisis de los procesos existentes
- Investigación del uso del recurso “tiempo” en estos procesos
- Investigación del uso del recurso en estos procesos
- Elaboración de un “mapa de procesos” como referencia para los pasos siguientes
- Identificación de los procesos “claves” en relación con el uso de recursos.

El objetivo concreto de la optimización de procesos es la mejora continua de todos los procesos de la organización. Esto significa que se pueden repetir todos los pasos hasta que del análisis de los procesos salgan mejoras significativas. Lo ideal sería, si la estructura de la organización lo permitiera, crear un departamento dedicado en exclusiva a la mejora continua de procesos.”

Por otra parte, podemos decir que la administración es el proceso de realizar actividades y terminirlas eficientemente con y a través de las personas. Por lo tanto los servicios administrativos son todos aquellos que se llevan a cabo en las empresas y organizaciones para poder llegar a cumplir con las metas establecidas, de una manera eficiente.

Los administradores deben estar calificados, ya que van a desarrollar tareas que determinaran el éxito de la empresa, y se ocuparan de muchas cosas a la vez.

Los administradores deben llevar a cabo tareas de planeación estratégica, organización, dirección de empresa y control. El control es muy importante ya que es el proceso de asegurarse de que todo marche como debería. Si las estrategias establecidas se caen, la empresa fracasa.

Finalmente, es menester indicar que el servicio administrativo se rige por la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público 276 y el Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa aprobado por el D.S. N° 005-90-PCM, y está constituido por tres grupos ocupacionales: profesional, técnico y auxiliar de acuerdo con las categorías y niveles establecidos quienes están preparados para desempeñar funciones brindando el apoyo que requiera el usuario a fin de conseguir el desarrollo óptimo en cada uno de las metas trazadas por la entidad.

Los servicios administrativos ofrecen el soporte imprescindible para garantizar el buen funcionamiento de la Universidad Hermilio Valdizán Huánuco. Además de

los Oficinas que dan apoyo a los órganos de gobierno universitarios, también existen distintos servicios de gestión.

Recepción Documental

Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental trámite documentario o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.

Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado. También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad.

Reglas para la Celeridad en la Recepción

Las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración.

- La puesta en vigencia de programas de racionalización del tiempo de atención por usuario y la mayor provisión simultánea de servidores dedicados exclusivamente a la atención de los usuarios.
- El servicio de asesoramiento a los usuarios para completar formularios o modelos de documentos.
- Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en la ley.
- Estudiar la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dictar las medidas preventivas para evitarla.
- Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, teniendo al empleo de niveles avanzados de digitalización.

Reglas Generales para la Recepción Documental.

Los escritos que los administrados dirigen a las entidades pueden ser presentados de modo personal o a través de terceros, ante las unidades de recepción de:

- Los órganos administrativos a los cuales van dirigidos.
- Los órganos desconcentrados de la entidad.

- Las autoridades políticas del Ministerio del Interior en la circunscripción correspondiente.
- En las oficinas de correo, en la manera expresamente prevista en la Ley.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares en el extranjero, tratándose de administrados residentes en el exterior, quienes derivan los escritos a la entidad competente, con indicación de la fecha de su presentación.

Presentación mediante Correo Certificado

Los administrados pueden remitir sus escritos, con recaudos completos, mediante correo certificado con acuse de recibo a la entidad competente, la que consigna en su registro el numeral del certificado y la fecha de recepción. El administrado exhibe al momento de su despacho el escrito en sobre abierto y cautela que el agente postal imprima su sello fechador tanto en su escrito como en el sobre.

En caso de duda, debe estarse a la fecha del sello estampado en el escrito, y en su defecto, a la fecha de recepción por la entidad. Esta modalidad no cabe para la presentación de recursos administrativos ni en procedimientos trilaterales.

Recepción por Medios Alternativos

Los administrados que residan fuera de la provincia donde se ubica la unidad de recepción de la entidad competente pueden presentar los escritos dirigidos a otras dependencias de la entidad por intermedio del órgano desconcentrado ubicado en su lugar de domicilio. Cuando las entidades no dispongan de servicios

desconcentrados en el área de residencia del administrado, los escritos pueden ser presentados en las oficinas de las autoridades políticas del Ministerio del Interior del lugar de su domicilio.

Dentro de las veinticuatro horas inmediatas siguientes, dichas unidades remiten lo recibido a la autoridad destinataria mediante cualquier medio expeditivo a su alcance, indicando la fecha de su presentación.

Obligaciones de las Unidades de Recepción

Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión. Quien recibe las solicitudes o formularios debe anotar bajo su firma en el propio escrito, la hora, fecha y lugar en que lo recibe, el número de fojas que contenga, la mención de los documentos acompañados y de la copia presentada. Como constancia de recepción, es entregada la copia presentada diligenciada con las anotaciones respectivas y registrada, sin perjuicio de otras modalidades adicionales, que por razón del trámite sea conveniente extender.

Observaciones a Documentaciones Presentadas

Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la Ley, que no estén acompañados de los recaudos u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo

acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.

La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.

Mientras esté pendiente la subsanación son aplicables las siguientes reglas:

- a) No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.
- b) No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo o de ser el caso.
- c) La unidad no cursa la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento.
- d) Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersone a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.

Subsanación Documental

Ingresado el escrito o formulada la subsanación debidamente, se considera recibido a partir del documento inicial, salvo que el procedimiento confiera prioridad

registraral o se trate de un procedimiento trilateral, en cuyo caso la presentación opera a partir de la subsanación. Si el administrado subsanara oportunamente las omisiones o defectos indicados por la entidad, y el escrito o formulario fuera objetado nuevamente debido a presuntos nuevos defectos, o a omisiones existentes desde el escrito inicial, el solicitante puede alternativa o complementariamente, presentar queja ante el superior, o corregir sus documentos conforme a las nuevas indicaciones del funcionario.

La Queja

Constituye el derecho a reclamar contra la conducta irregular de la autoridad que esté tramitando el procedimiento. Se pretende que se corrija la desidia o negligencia de los servidores públicos.

La queja se interpone ante el superior jerárquico de la autoridad o funcionario que tenga a su cargo la tramitación de la causa, citándose el precepto infringido. Ésta debe ser resuelta en el término de tres días, previo informe escrito del funcionario a que se refiere la queja. Si se declara fundada la queja, el superior podrá disponer que otro funcionario de igual jerarquía asuma el conocimiento del asunto.

No constituye un recurso, sino el derecho a reclamar contra la conducta del agente individual, por las siguientes razones:

- a) Que esté tramitando defectuosamente el procedimiento.
- b) Que lo paralice injustificadamente.

- c) Que no observe los plazos previstos en la Ley para la tramitación del procedimiento.

2.2.3.1. DIMENSIONES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

1. Dirección de Personal

La Dirección de Personal (DP) es el servicio administrativo de referencia de todos los asuntos inherentes a la gestión de los Recursos Humanos. En este espacio el usuario encontrará toda la información y los distintos canales de interacción con cada uno de las Oficinas Administrativas.

Aquí se pueden consultar los diferentes trámites y disposiciones normativas de utilización cotidiana para los diferentes departamentos que componen la Dirección de Personal de la UNHEVAL.

El Director de Personal se erige por tanto en el abanderado los cambios organizativos, debiendo para ello conocer las herramientas de gestión que permita afrontar con éxito la adaptación de las políticas de recursos humanos de la compañía.

Por otra parte, el elemento que determina el éxito o fracaso de la empresa son las personas que forman una organización y que se convierten en la pieza más importante de la misma. Disponer de colaboradores con talento, motivados, comprometidos, responsables, que se sientan valorados por la empresa y satisfechos es el mejor camino para alcanzar las metas organizativas.

Una de las funciones del Director de Personal es dirigir, coordinar y vigilar que las estructuras que conforman la Dirección se realicen con atención, calidad y oportunidad, la gestión de trámites y servicios de manera presencial y en línea; así como la capacitación del personal universitario basada en diagnósticos de necesidades, conforme a la normatividad vigente, propiciando así un clima laboral que favorezca el cumplimiento de las funciones sustantivas de la UNHEVAL.

2. Unidad de Escalafón

La Unidad de Escalafón, es un órgano de línea de la Oficina de Personal y tiene como funciones elaborar y mantener actualizado escalafón del personal Docente, Administrativo (activos) y de servicios; elaborar informes técnicos relacionados a la situación laboral; registrar, clasificar archivar y guardar bajo responsabilidad los documentos que conforman el legajo personal, entre otras.

Se entiende como Escalafón a un sistema que se utiliza en un organismo social que sirve para señalar las distintas categorías, según sea la antigüedad, conocimientos, habilidades en forma ascendente.

El escalafón es un derecho que por ley le corresponden a todo trabajador y tendrá mayores posibilidades los que cuenten con los siguientes requisitos:

Rendimiento personal: la persona se desempeñe en forma eficiente sus funciones y que presente una actitud de servicio o de colaboración para la empresa.

Conocimiento: se requiere conocer y realizar las funciones del puesto de manera óptima y estar permanentemente asistiendo a cursos, saber sobre los reglamentos, políticas de la organización y respetarlos.

Méritos: ofrecer a la organización conocimientos que nos permitan innovar nuestros sistemas de trabajo y aportar ideas para mejorar otros cargos.

El objetivo del escalafón: es garantizar a todos los trabajadores su desarrollo, aumento de interés, otorgar mayor estabilidad de empleo y asegurar su ascenso.

3. Unidad de Pensiones y Compensaciones

La Unidad de Pensiones y Compensaciones es un órgano de línea, tiene por objeto establecer la administración del Sistema Integral de Pensiones, así como las prestaciones y beneficios que otorga el Estado.

Tiene como función básica el de coordinar, supervisar y evaluar las acciones relativas a la elaboración de planillas de pensiones, beneficios sociales, provisiones, compensaciones y reconocimiento de pensiones, así como los instrumentos de gestión del ámbito de su competencia.

Es preciso definir algunos términos para poder tener en claro lo siguiente:

Pensión: es el pago que recibe una persona como consecuencia del cumplimiento de los requisitos establecidos en las leyes previsionales.

Pensionista: es la persona con derecho reconocido que recibe de manera periódica y efectiva una pensión por parte del Estado.

2.2.4. Satisfacción del Usuario

La satisfacción es el resultante de un proceso que se inicia en el supuesto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente

subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia.

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “*el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.*”

A continuación veremos lo escrito por Juan José Calva Gonzáles en su libro Satisfacción de Usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.

http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion_usuarios.pdf

El largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos.

Como sucede desde la historia, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción.

Una de las necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: la necesidad de información que, aunque corresponde únicamente a uno de los tipos de necesidades que presenta el ser humano, se torna de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de la sociedad en el mundo actual.

Pasad (1992: 38) menciona, que *el sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, porque es a través del comportamiento informativo que el sujeto busca la satisfacción de sus necesidades de información.*

Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través del comportamiento informativo lleva al individuo a buscar satisfacción.

Con respecto al concepto de satisfacción, Verdugo (1989: 2), señala que el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se había formulado. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino que responda a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso.

Entonces, la satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que lo que provocó una necesidad de información.

Desde el punto de vista empresarial diremos que en la actualidad, lograr la plena "*satisfacción del usuario*" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los usuarios y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada usuario» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las

áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las instituciones exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la *satisfacción del usuario*, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada *satisfacción del usuario*.

Beneficios para lograr la satisfacción del usuario

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

- **Primer Beneficio:** El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a comprar [1]. Por tanto, la empresa u organización obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio [1]. Por tanto, la empresa u organización obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- **Tercer Beneficio:** El usuario satisfecho deja de lado a la competencia [2]. Por tanto, la empresa u organización obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa u organización que logre la satisfacción del usuario obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del usuario (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos usuarios) y 3) una determinada participación en el mercado.

Elementos que conforman la Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario está compuesto por tres elementos:

1. El Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el usuario “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.
2. Las Expectativas: las expectativas son las “esperanzas” que los usuarios tienen por conseguir algo.
3. Los Niveles de Satisfacción: luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción.
 - a. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del usuario.
 - b. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del usuario.

- c. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

1. Celeridad

Según el diccionario de la Real Academia define como: “prontitud, rapidez y velocidad”

Principio de Celeridad

La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo IV: Principios del Procedimiento Administrativo determina este principio a quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Reglas para la Celeridad del Procedimiento

Para asegurar el cumplimiento del principio de celeridad de los procedimientos, se observan las siguientes reglas:

- a) En el impulso y tramitación de casos de una misma naturaleza, se sigue rigurosamente el orden de ingreso, y se resuelven conforme lo vaya permitiendo su estado, dando cuenta al superior de los motivos de demora en el cumplimiento de los plazos de ley, que no puedan ser removidos de oficio.
- b) En una sola decisión se dispondrá el cumplimiento de todos los trámites necesarios que por su naturaleza corresponda, siempre y cuando no se encuentren entre sí sucesivamente subordinados en su cumplimiento, y se

concentrarán en un mismo acto todas las diligencias y actuaciones de pruebas posibles, procurando que el desarrollo del procedimiento se realice en el menor número de actos procesales.

- c) Al solicitar trámites a ser efectuados por otras autoridades o los administrados, debe consignarse con fecha cierta el término final para su cumplimiento, así como el apercibimiento, de estar previsto en la normativa.
- d) En ningún caso podrá afectarse la tramitación de los expedientes o la atención del servicio por la ausencia, ocasional o no, de cualquier autoridad. Las autoridades que por razones de licencia, vacaciones u otros motivos temporales o permanentes se alejen de su centro de trabajo, entregarán a quien lo sustituya o al superior jerárquico, los documentos y expedientes a su cargo, con conocimientos de los administrados.
- e) Cuando sea idéntica la motivación de varias resoluciones, se podrán usar medios de producción en serie, siempre que no lesione las garantías jurídicas de los administrados; sin embargo, se considerará cada uno como acto independiente.
- f) La autoridad competente, para impulsar el procedimiento, puede encomendar a algún subordinado inmediato la realización de diligencias específicas de impulso, o solicitar la colaboración de otra autoridad para su realización. En los órganos colegiados, dicha acción debe recaer en uno de sus miembros.

En ningún caso la autoridad podrá alegar deficiencias del administrado no advertidas a la solicitud de la presentación de la solicitud, como fundamento para denegar su pretensión. (Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 148°).

Reglas para la celeridad en la Recepción

Las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración:

- a) La puesta en vigencia de programas de racionalización del tiempo de atención por usuario y la mayor provisión simultánea de servidores dedicados exclusivamente a la atención de los usuarios.
- b) El servicio de asesoramiento a los usuarios para completar formulario o modelo de documentos.
- c) Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el Artículo 137°.
- d) Estudiar la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dictar las medidas preventivas para evitarla.
- e) Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, tendiendo al empleo de niveles avanzados de digitalización. (Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 118°)

2. Eficiencia

El Indicador de Eficiencia relaciona dos variables, permitiendo mostrar la optimización de los insumos (entendiéndose como la mejor combinación y la menor utilización de recursos para producir bienes y servicios) empleados para el cumplimiento de las Metas Presupuestarias. Los insumos son los recursos financieros, humanos y materiales empleados para la consecución de las metas. Para efectos de la elaboración de la Evaluación Institucional, este indicador contrasta los recursos financieros y las metas.

(Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999).

3. Eficacia

Se refiere al grado de avance y/o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista. Para efecto de la Evaluación Presupuestal, la Eficacia se aplica al grado de ejecución de los ingresos y gastos respecto al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM), así como el grado de cumplimiento de las Metas Presupuestarias.(Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999).

Principio de Eficacia.

Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio. (Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo IV: Principios del Procedimiento Administrativo).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

Actor Involucrado.- Persona o entidad que participa o afecta alguna actividad pública. Entre ellos se pueden destacar a: ciudadanos, servidores públicos, proveedores, unidad orgánica, etc.

Adecuación.- El término adecuación sirve para señalar el proceso de adaptación que una persona, situación o fenómeno puede realizar ante el cambio de ciertas condiciones preexistentes. La adecuación significa, en otras palabras, aceptar las nuevas condiciones y responder de manera positiva ante ellas.

Administrado, ciudadano o usuario.- Es aquella persona natural o jurídica que solicita el inicio de un procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad ante las entidades.

Capacitación.- La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

En ambos casos, se debe tener en cuenta que la capacitación es un esfuerzo que realiza la entidad para mejorar el desempeño de los servidores, por lo tanto, el tipo de capacitación, debe estar en relación directa con el puesto que desempeña. Los conocimientos adquiridos, deben estar orientados hacia la superación de las fallas o carencias observadas durante el proceso de evaluación.

Capacidades.- Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Costo.- Representa el valor en dinero pagado para comprar o producir una mercadería o un servicio.

Costo es el valor del sacrificio hecho para elaborar productos, adquirir bienes y servicios, en el momento en que se produce el beneficio, los costos se convierten en gastos.

Diagnóstico.- Proceso mediante el cual se determina las circunstancias y naturaleza de un estado o situación; la decisión o acuerdo a que se llega gracias a tal examen.

El diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos.

Difusión.- La difusión implica propagar algo, una información, dato o noticia, con la misión de hacerlo público y de ese modo ponerlo en conocimiento de una importante cantidad de individuos que lo desconocen hasta ese momento.

Documentos.- La palabra documento se puede describir como escrito y otra cosa que prueba o acredita algo; es decir cualquier cosa que pueda servir de base a un conocimiento y producir una información y enseñanza, independientemente del soporte en que se contenga dicha información.

La Definición de documentos administrativos podría ser: que son el soporte de los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de los mismos. Asimismo, podríamos decir que se define como el soporte material por el que se materializan los actos administrativos.

Equipo.- Grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común recibe el nombre de equipo. Se conoce como trabajo, por otra parte, al esfuerzo humano y a la actividad productiva por la cual se recibe una remuneración. Este equipo trabaja en pos de los objetivos de la institución.

Equipamiento.- Bienes muebles que se utilizan con la finalidad de cumplir con el objetivo de la institución.

Evaluación.- Proceso permanente que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y de eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

Fases del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación.

Etapa de Mejora Continua y Sostenibilidad.- Busca alcanzar los niveles más altos de eficiencia y eficacia con el fin de promover la competitividad y/o bienestar de la ciudadanía.

Eficiencia.- Criterio que aplicado a la administración pública determina si el funcionamiento o rendimiento de ésta asegura la óptima proporción y relación entre los esfuerzos de sus trabajadores, los recursos que utiliza y los productos y servicios que ofrecen a la colectividad.

Es el uso más racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

Eficacia.- Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad de metas y objetivos establecidos. Virtud, actividad, fuerza, poder y capacidad para obrar y producir un efecto previsto.

El criterio de eficacia es particularmente importante en la administración, ya que los distintos niveles y partes que integran la organización requieren coordinarse y armonizar sus acciones para producir los bienes y servicios necesarios para cumplir con los objetivos institucionales.

Fortalecimiento de Capacidades.- Tiene la finalidad de aumentar las competencias de personas y organizaciones que contribuyen a la transformación de la persona. El término capacidades se asocia al fortalecimiento de las habilidades humanas y de la capacidad de gestión organizacional con el objetivo de aplicar los recursos disponibles de forma efectiva y eficiente y de mejorar el desempeño de personas y organizaciones para que estas puedan prestar servicios de calidad orientados a sus clientes.

La generación de capacidades es un proceso continuo y sistémico que merece atención en cada uno de los elementos que la constituye.

Identificación.-La identificación está vinculada a la identidad, que es el conjunto de los rasgos propios de un sujeto o de una comunidad. Dichos rasgos caracterizan al individuo o al grupo frente a los demás. La identidad es, por otra parte, la conciencia que un ser humano tiene respecto a sí mismo.

Identificación de Procedimientos.- Consiste en detectar las operaciones, el modo, la secuencia y los encargos de realizarlas formal o informalmente para el cumplimiento de las funciones lo cual supone la elaboración del inventario de procedimientos, que corresponde al sistema de racionalización.

Infraestructura.- es importante, porque componen los medios de producción, tanto los recursos naturales como los medios técnicos y las fuerzas de trabajo, los cuales unidos conforman las fuerzas productivas. Constituyen la base sobre la cual se produce la prestación de servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de fines productivos, personales, políticos y sociales.

Mapeo.- Es una herramienta para el análisis organizacional aplicable a los procesos el cual permite a su vez dar lugar a la mejora de procesos, luego de detectada el área potencial, con lo cual también se adentrará en el conocimiento de este rubro analizando su importancia para las organizaciones y sus implicaciones con la innovación de los procesos. Para finalizar se explican detalladamente las herramientas de la calidad que ofrecen apoyo a estos procesos de mapeo y mejora, estas herramientas son clasificadas de acuerdo a su área de aplicación, con base en un marco de referencia de parámetros descriptivos, su representación y valoración a través de formatos de tipo tabular y matricial.

Marco Normativo.- Conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos en el proceso de la simplificación administrativa.

Monitoreo.- Representa al proceso que evalúa la calidad del control en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las

circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y promueve su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: a) durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad; b) de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control; y, c) mediante la combinación de ambas modalidades.

Optimización.- Es la acción y efecto de optimizar. Hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad y el hecho de mejorar el rendimiento.

Plan.- Documento que expresa los objetivos, políticas y estrategias y que programan el cumplimiento de las primeras.

Plan de Trabajo.- Es un instrumento de planificación. Entendiéndose planificación como un proceso de concertación que por su carácter dinámico, evoluciona y se adecua a un contexto social, espacial y temporal.

El plan de trabajo como instrumento de planificación, ordena y sistematiza información de modo que pueda tenerse una visión del trabajo a realizar, así nos indica: objetivos, metas, actividades, responsables y cronograma.

Proceso.- Secuencia de actividades interrelacionadas que agregan valor en cada etapa, transformando los elementos de entrada y de salida (producto o servicio), optimizando los recursos de la organización.

Procedimiento.- Es el conjunto de acciones concatenadas entre sí que se realizan en forma consecuyente o simultánea y que permiten alcanzar o cumplir una finalidad u objetivos previamente determinados, de la manera más directa, oportuna y eficiente.

Procedimiento Administrativo.- Conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducente a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Propuesta.- Suele emplearse para dar cuenta de la manifestación de una idea o plan que ostenta una finalidad determinada. Este uso lo encontramos mayormente en el mundo laboral, de las empresas, en el cual es recurrente la presentación de planes, proyectos nuevos, por parte de los empleados, para dirigirlos a directores, gerentes y dueños, que son aquellos individuos con capacidad de decisión en la compañía.

Recursos Humanos.- Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Conjunto de métodos y procedimientos dirigidos a mejorar la calidad de los recursos humanos de cada entidad pública, en la medida en que dicha mejora es un elemento importante del proceso de modernización de la gestión pública.

Rediseño.- Técnica para la mejora de los procedimientos. Consiste en una revisión de sus fundamentos (sin ningún concepto preconcebido) y el diseño radical (reinversión o reconstrucción) del procedimiento para alcanzar mejoras en medidas críticas y contemporáneas del rendimiento tales como costes, calidad, servicio y rapidez.

El rediseño se refiere a la simplificación del procedimiento lo más posible con la menor cantidad de pasos, recursos y requisitos, pero manteniendo la seguridad y control necesario, de tal manera que el procedimiento administrativo cumpla con los objetivos para el que fue creado, esbozando el nuevo procedimiento.

Reforma.- La reforma suele ser una iniciativa o un proyecto que busca implantar una innovación o lograr una mejora en algún sistema o una estructura.

Reducción de Tiempo.- El proceso de administración se guía por la regla de que el tiempo es dinero. Sin duda alguna, el tiempo utilizado por el proceso es uno de los recursos más valiosos. Tiempos de ciclos largos impiden la entrega a tiempo del producto al cliente e incrementan los costos.

El objetivo es reducir el tiempo de ciclo. Esto se logra cuando el equipo de trabajo pone su atención en las actividades con un tiempo de ciclo muy largo y en las que se hace más lento el proceso. El equipo debe examinar el proceso actual a fin de determinar las prioridades y eliminar los tropiezos, y después buscar las formas de reducir el tiempo del ciclo total.

Sensibilización.- Comunicación activa y creativa que promueve una transformación, un cambio de actitudes y comportamientos con respecto a una determinada problemática. A través de la sensibilización se pretende una toma de conciencia.

Simplificar.- Reducir o, en su caso, eliminar documentos, trámites y procedimientos administrativos con el fin de evitar desplazamientos, economizar tiempo y ahorrar costes.

Simplificación administrativa.- Es el conjunto de principios y acciones derivadas de éstos que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública.

Una definición más acotada concibe la simplificación administrativa como la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los administrados ante las distintas entidades públicas.

Seguimiento y Evaluación.- Conjunto de métodos y procedimientos destinados a medir los avances y procesos en términos cuantitativos y cualitativos en relación con los objetivos, estrategias y acciones establecidas, con el fin de generar el logro eficiente y eficaz de los previsto en el marco de la política de simplificación administrativa, permitiendo una adecuada retroalimentación y toma de decisiones.

Servicio.- Es un conjunto de acciones desarrolladas por el Gobierno en ejercicio de su gestión normativo-productiva, que tiene como característica el de estar dirigido al desarrollo de una determinada área, en función del interés público y con la finalidad de cubrir la demanda que la colectividad nacional le plantea.

Servicios Públicos.- Es toda prestación concreta que tiene a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la Administración Pública o por los particulares mediante concesión o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.

Trámites.- Se entiende por trámites al desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la Administración Pública; en tal sentido, abarcan tanto a los procedimientos administrativos como a los servicios prestados en exclusividad por las entidades públicas.

Tiempo de Proceso por Trámite.- Es el tiempo transcurrido desde que se presenta un trámite hasta saber su resultado final. Por ejemplo, si en una solicitud, desde su presentación hasta saber su aprobación o desaprobación. Si es de otro tipo, desde su presentación hasta llegar a su destinatario respectivo (dependencias).

Tiempo de Respuesta a los Solicitantes.- Es el tiempo que el encargado de mesa de partes demora para satisfacer una consulta del solicitante.

Estos conceptos nos permitirán tener una idea del tema de investigación, que se centra en el tiempo de respuesta a los remitentes cuando hacen consulta del estado de sus trámites, esto se da cuando un remitente ya ha presentado un trámite respectivo y después de ello quiere darle seguimiento a su trámite.

Este fenómeno ocurre precisamente en ese momento debido a la carencia de una herramienta que permita principalmente minimizar el tiempo de respuesta a los remitentes, además de permitir una mejor gestión de los trámites.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

En todo proceso de investigación, entran en juego el sujeto investigador y el objeto de estudio, para lo cual se requiere el conocimiento previo del problema como ya se ha mencionado anteriormente y la revisión de los conceptos y teorías que son necesarias para darle carácter científico a la investigación. Uno de los aspectos preocupantes en la sociedad moderna es el problema del trámite burocrático en las instituciones públicas, el cual viene socavando las bases de la sociedad, de allí el escepticismo de algunos profesionales que piensan negativamente sobre la administración pública, estos señalan que es un “mal sin remedio y que la

ineficiencia es algo intrínseco del sector público”, en ésta investigación se pretende vencer esas barreras del escepticismo, hacia una manera de pensar distinta, para que la sociedad se preocupe en resolver los problemas y fijar bases que permitan cambiar el paradigma de la Administración Pública. Así como se habla de una cultura en las organizaciones referidas al sector privado en necesario también un cambio en la cultura del funcionario público. Todo esto nos lleva a contradicciones de orden epistemológico. Schvarstein L (1988: 185) al referirse a las cuestiones epistemológicas y las teorías implícitas entre el sujeto investigador y el objeto de estudio señala lo siguiente:

“Estas teorías implícitas no provienen del aire ni son congénitas. Son el resultado de nuestras experiencias de socialización, incluidas las influencias familiares y nuestro pasaje por los más variados tipos de organizaciones educativas religiosas, de salud, de justicia, de control social, políticas, sindicales, de recreación, laborales. Es decir que son una manifestación de nuestro contexto y del modo en que lo hemos internalizado.”

De esta manera, la simplificación administrativa viene experimentado mutaciones importantes en los últimos años, dando lugar a los avances en la administración pública desde su aplicación inicial, es por ello que, la simplificación administrativa viene siendo en estos últimos años el éxito de muchos negocios.

La base epistémico de la presente investigación fundamentalmente está enmarcado en los Principios de la Simplificación Administrativa.

Estos principios están contemplados en la ley 27444, que es la ley de procedimiento administrativo general, en la parte del título preliminar. Cabe mencionar que esta lista que se presenta a continuación no es una lista cerrada, sino abierta, debido a que la sociedad está en continuo movimiento y evolución.

1. Principio de legalidad.- El artículo IV numeral 1.1 de la ley 2744 dice: *“Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.”*

Es decir, cada funcionario público debe limitar su actuación a lo señalado en la constitución y la ley, de no hacerlo, sea esto por acción u omisión, estaríamos ante faltas administrativas, civiles y penales.

El principio de legalidad es sin lugar a dudas el principio más importante del derecho administrativo puesto que establece que las autoridades administrativas –y en general, todas las autoridades que componen el Estado- deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas dichas facultades.

2. Principio de debido Proceso.- El artículo IV numeral 1.2 de la ley 27444 dice: *“Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo”*

Este principio es similar al que existe en el proceso jurisdiccional, no por el hecho que la administración pública tenga el iusimperium tienen que estar desprotegidos los administrados, estos poseen derechos como el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. Si no se respetan dichos derechos se podría cuestionar dicho procedimiento administrativo.

3. **Principio de Impulso de Oficio.-** El artículo IV numeral 1.3 de la ley 27444 dice: *“Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias”.*
4. **Principio de Razonabilidad.-** El artículo IV numeral 1.4 de la ley 27444 dice: *“Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”*

Este principio implica que la facultad que tiene el funcionario público de calificar infracciones, imponer sanciones o limitación a los administrados debe ser proporcional a la infracción cometida, a los daños cometidos, a la gravedad de la conducta, entre otros parámetros, como ejemplo por una infracción leve no se debe imponer una sanción grave.

5. **Principio de Imparcialidad.-** El artículo IV numeral 1.5 de la ley 27444 dice: *“Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.”*

Es decir los administrados deben ser tratados y tutelados por igual, no se puede hacer distinciones por razones de sexo, condición económicas y otras, no hacerlo implicaría ir en contra de lo señalado en la Constitución, siendo pasible el funcionario público de las responsabilidades civiles, administrativas y penales.

6. **Principio de Informalismo.-** El artículo IV numeral 1.6 de la ley 27444 dice: *“Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.”*

En todo procedimiento administrativo existe la posibilidad de que el administrado cometa errores en el procedimiento iniciado, los mismos que pueden ser subsanados.

- 7. Principio de Presunción de Veracidad.-** El artículo IV numeral 1.7 de la ley 27444 manifiesta: *"En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario."*

Una de las facultades de la administración es poder fiscalizar posteriormente la documentación presentada por el administrado, en el caso de que sea falso puede la administración denunciarlo en la vía penal, independientemente de las sanciones administrativas y civiles.

- 8. Principio de Conducta Procedimental.-** El artículo IV numeral 1.8 de la ley 27444 dice: *"La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal."*

Este principio se debe entender en el sentido que los administrados deben adecuar su comportamiento al respeto mutuo, la colaboración y la buena fe, evitando la mala fe, el entorpecimiento o la falta de respeto en las etapas en que se desarrolla el procedimiento administrativo.

- 9. Principio de Celeridad.-** El artículo IV numeral 1.9 de la ley 27444 expresa: *"Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento."*

Al igual que en proceso judicial donde se indica que justicia que tarda no es justicia, en el procedimiento administrativo se debe de desarrollar dentro de un plazo razonable, evitando actuaciones de mala fe por parte de las partes.

10. Principio de Eficacia.- El artículo IV numeral 1.10 de la ley 27444 dice: *“Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.*

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.”

La eficacia implica llegar a un objetivo previamente establecido, aun si existen formalismos cuya realización no incida en su validez, este término está vinculado al término eficiencia, que es realizar un objetivo previamente establecido al menor tiempo y costo posible.

11. Principio de Verdad Material.- El artículo IV numeral 1.11 de la ley 27444 indica: *“En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.*

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.”

La búsqueda de la verdad sea en una instancia administrativa o jurisdiccional está vinculada a los hechos que se pueden probar, por eso dichos hechos deben de ser verificados plenamente, incluso de oficio en caso de procedimientos trilaterales.

12. Principio de Participación.- El artículo IV numeral 1.12 de la ley 27444 dice: *“Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.”*

Este principio está relacionado con el derecho al acceso a la información pública, que solo está limitado a la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley.

13. Principio de Simplicidad.- El artículo IV numeral 1.13 de la ley 27444 dice: *“Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.”*

Se debe eliminar requisitos engorrosos e inútiles, debiendo contemplarse solo requisitos racionales y proporcionales para conseguir el acto administrativo requerido.

14. Principio de Uniformidad.- El artículo IV numeral 1.14 de la ley 27444 señala: *“La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.”*

Ante trámites similares se deben exigir requisitos similares, en base a criterios objetivos, no hacerlo iría en contra de derecho procesal administrativo.

15. Principio de Predictibilidad.- El artículo IV numeral 1.15 de la ley 27444 dice: *“La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.”*

Este principio implica que un administrado puede predecir si su trámite va a tener o no éxito, incluso la figura de los precedentes de observancia obligatoria tiene relevancia en este aspecto.

16. Principio de Privilegio de Controles Posteriores.- El artículo IV numeral 1.16 de la ley 27444 escribe: *“a tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.”*

No por el hecho de presentar documentos adjuntos a una solicitud en un trámite administrativo se considera que dichos documentos son auténticos o acordes con el trámite, la entidad tiene la facultad de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso de incumplimiento, inclusive denunciar este hecho en la vía penal.

A modo de conclusión, diremos que estos principios nos ilustran de manera interpretativa para resolver cuestiones que quizás no este contemplada en las normas, o ante normas confusas o ambiguas y son aplicables no solo al procedimiento administrativo general, sino también a los procedimientos especiales administrativos, a efectos de conseguir el tan ansiado acto administrativo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación se ubica en el nivel EXPLICATIVO, por cuanto durante el trabajo se explica de como la simplificación de trámites documentarios influye en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Con respecto al estudio de tipo Explicativo HERNANDEZ SAMPIERE, Roberto y otros (2007: 108) manifiestan:

“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.”

3.2. Tipo de investigación

Tomando en cuenta las modalidades generales de estudio e investigación dispuestas por Fideas G. Arias, titulado "Introducción a la Metodología Científica" 2006; se procedió a llevar a cabo un proyecto de investigación tipo campo descriptivo.

Según Fideas A. Arias (2006, Pág. 31) define la investigación de campo, *"como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental"*.

Según Ramírez (1999), *"la investigación de campo puede ser extensiva, cuando se realiza en muestras y en poblaciones enteras (censos); e intensiva cuando se concentra en cosas particulares, sin la posibilidad de generalizar los resultados"*.

El presente trabajo de investigación está enmarcado dentro del siguiente tipo de investigación:

- a) **POR SU NATURALEZA**, es **aplicada**, por cuanto durante el proceso experimental se aplicó el Programa Experimental relacionado con la Simplificación de Trámite Documentario a los trabajadores de la UNHEVAL y correlacional por la existencia de dos variable, independiente y dependiente.
- b) **POR SU ALCANCE**, es **sincrónica**, debido a que el periodo de investigación es de aproximadamente de un año (tiempo corto).
- c) **POR SU AMPLITUD**, es **micro administrativo**, debido a que el ámbito de estudio lo constituyen los trabajadores administrativos del área de personal de la UNHEVAL.
- d) **POR SU FUENTE**, es **mixta**, ya que se utilizaron los datos de las fuentes primarias y secundarias.

- e) **POR SU NATURALEZA**, es de tipo **encuesta** con la finalidad de recabar información relacionada con la optimización de los servicios administrativos.
- f) **POR SU MARCO**, es de **campo**, el cual se desarrolló de acuerdo al cronograma de actividades planteadas.
- g) **POR EL TIPO DE ESTUDIO**, es **evaluativa**, debido a que durante el trabajo de campo se evaluó la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.
- h) **EL OBJETO AL QUE SE REFIERE**, es **disciplinar** porque se utilizaron dos disciplinas fundamentales de las ciencias administrativas denominada Simplificación de Trámites Documentarios y la Optimización de los Servicios Administrativos.

3.3. Diseño y esquema de la investigación.

Para la elaboración del presente informe se asumió a desarrollar el tipo de diseño con carácter descriptiva, ya que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento y de analizar y describir determinados registros.

Para desarrollar la presente investigación se ha tomado en consideración la opinión de HERNANDEZ SAMPIERE, Roberto y otros (2007: 158) quienes infieren que *“el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación.”*

El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular.”

Según Kerlinger (1979) *“si el diseño está bien concebido, el producto último de un estudio (sus resultados) tendrá mayores posibilidades de ser válido. Y no es lo*

mismo seleccionar un tipo de diseño, que otro, cada uno tiene sus características propias.”

HERNANDEZ SAMPIERE, Roberto y otros (2007: 157) nos ahonda sobre lo anteriormente indicado:

“Con el propósito de responder a las preguntas de investigación planteadas y cumplir con los objetivos del estudio, el investigador debe seleccionar o desarrollar un diseño de investigación específico. Cuando se establecen y formulan hipótesis, los diseños sirven también para someterlas a prueba. Los diseños cuantitativos pueden ser experimentales o no experimentales.”

El proceso de investigación se realizó teniendo en cuenta lo mencionado en líneas arriba en la que se aplicó el **diseño Experimental**, con su variante **Pre Experimental**; al respecto HERNANDEZ SAMPIERE, Roberto y otros (2007: 203) exteriorizan:

“Diseño de un solo grupo cuyo grado de control es mínimo. Generalmente es útil como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad.”

Luego de haber determinado el diseño de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación donde participaron los trabajadores administrativos de la UNHEVAL para el grupo experimental en el pre test y post test; la característica fundamental es que se tomaron en cuenta la participación de todos los trabajadores de la Oficina de Personal; es decir, se trabajó con un grupo ya establecido.

Consecuentemente, el diseño que se utilizó en la presente investigación ha sido el pre test – post test con un solo grupo, que se diagramó de esta manera:

GE: **O₁** **x** **O₂**

Dónde:

GE: Grupo experimental.

O1: Es la pre test

X : Es la variable experimental (independiente).

O2 : Es el resultado luego de haber aplicado x

Aquí la comprobación de los resultados se realizó cuando se compararon los resultados del pre test con los resultados de la post test.

3.4. Métodos de Investigación.

Para realizar la investigación se emplearon algunos métodos tomando en cuenta los objetivos o fines establecidos, con la finalidad de lograr la sistematización o adquisición del conocimiento y que éste a su vez nos ha permitido, propiciar resultados coherentes.

Entre estos métodos se encuentran: La observación, la deducción, el análisis y la síntesis. Se utilizó la observación, ya que ésta permitió la aproximación a la investigación de acuerdo con una inspección de aquellos motivos que impulsaron el estudio del tema planteado; tales motivos son, entre otros: la insatisfacción por parte de los ciudadanos en cuanto a la demora en el trámite documentario por parte de UNHEVAL que se genera producto de la mala administración y la falta de la aplicación de los principios de la Simplificación Administrativa. La observación es un procedimiento importante en la investigación y a través de éste se pudo obtener

información. Al respecto, Ladrón de Guevara (citado por Méndez, 1992;133) define la observación como:

“El proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”

En cuanto a la deducción es otro de los métodos que nos ha permitido llegar al objeto de estudio, se ha partido de las disposiciones establecidas en el cuerpo de leyes que rigen la gestión universitaria y los aspectos gerenciales y administrativos que fundamentan las teorías de la investigación, para luego aplicarlos a una realidad específica, vinculada con la administración pública. Al respecto, Méndez (ob. cit.p.135) afirma, que:

“...la ocurrencia de las formulaciones generales permiten observar un fenómeno particular comparando las manifestaciones del objeto de investigación con las proposiciones teóricas que a él se refieren”

Para realizar la investigación se emplearon algunos métodos tomando en cuenta los objetivos o fines establecidos, de tal manera, lograr la sistematización o adquisición del conocimiento y que éste ha permitido, a su vez, propiciar resultados coherentes.

Al respecto Roberto Ávila Acosta (2000: 43) nos define el método de investigación de la siguiente manera:

“Entendemos como método al camino o procedimiento que se sigue mediante un conjunto sistemático de operaciones y reglas prefijadas, para alcanzar un resultado propuesto. El método es el orden que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñar la manera de alcanzar un objetivo, también es un determinado procedimiento para ordenar una actividad. Considerando la forma como se trata el

fenómeno o hecho (natural o experimentalmente) y el rigor en el control y manipulación de las variables de estudio”.

Desde ese punto de vista se puede precisar que el presente trabajo de investigación está enmarcado en lo siguiente:

3.4.1. METODO PRINCIPAL.- El método que se pudo utilizar en el presente trabajo de investigación es EL METODO CIENTÍFICO porque nos permitió recurrir a diversos caminos metodológicos como la deducción de consecuencias y la prueba de hipótesis con el propósito de alcanzar los fines de la investigación.

3.4.2. MÉTODOS SECUNDARIOS.- Los métodos auxiliares o secundarios que se usaron en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

a) EL METODO DESCRIPTIVO.- Este método se utilizó durante el proceso de la investigación, con la finalidad precisar y describir en forma detallada las características y el comportamiento esencial en lo que se refiere a los cambios que se generaron en el proceso de la optimización de los servicios administrativos de la UNHEVAL.

b) EL METODO ANALÍTICO.- El objetivo de este método ha sido estudiar el objeto de investigación fraccionado en sus partes o componentes, en este caso fue la Simplificación de Trámite Documentarios (variable independiente) y la Optimización de los Servicios Administrativos (variable dependiente) cada uno con sus respectivas dimensiones e indicadores.

c) EL MÉTODO EXPLICATIVO.- Con este método se buscó explicar de manera detallada y explícita de cómo la Simplificación de Trámites Documentarios influyeron en la Optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

d) EL MÉTODO COMPARATIVO.- Este método nos permitió establecer las comparaciones respectivas entre la prueba inicial con el resultado de la prueba final, así establecer diferencias y semejanzas que existen en los resultados finales de la Optimización de los Servicios Administrativos del grupo experimental.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Determinación de la Población.

Debido a que el presente estudio de investigación se realizó bajo la modalidad de una investigación de campo de carácter descriptivo, ha sido necesario llevar a cabo la recolección de información, tomando como referencia los elementos comunes pertenecientes a la situación en estudio, es decir a la población formada por el total de los documentos emitidos, así como los trabajadores Administrativos y los usuarios de la UNHEVAL. Al respecto, CARRASCO DIAZ S. (2006: 236) nos indica que:

“Población es el conjunto de todos elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.”

Por su parte, TAMAYO Y TAMAYO (1998: 92) definen a la población como:

“La totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

Es importante destacar, que la población de estudio es finita y estuvo conformada por los usuarios internos y externos de la UNHEVAL, para lo cual ha sido necesario seleccionar una muestra para facilitar el estudio e investigación.

A los efectos de alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación, la población correspondiente a este estudio estuvo conformada por todos los procesos de documentos administrativos tramitados o archivados, los cuales permitieron realizar la labor del personal administrativo de la oficina de Personal de la UNHEVAL a solicitud de los usuarios internos y externos.

CUADRO N° 01. POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL – UNHEVAL

	Tipo de Personal	Cantidad
DIRECTOR	Director	1
	Secretaria	1
	Auxiliar	1
JEFATURA DE PERSONAL	Jefe	1
	Secretaria	1
UNIDAD DE ESCALAFON Y CONTROL	Jefe	1
	Secretaria	1
	Técnico 1	1
	Técnico 2	1
	Auxiliar	1
UNIDAD DE REMUNERACIONES	Jefe	1
	Profesional	1
	Técnico	1
UNIDAD DE PENSIONES Y COMPENSACIONES	Jefe	1
TOTAL		14

3.5.2. Determinación de la Muestra.

Como se puede observar en el cuadro la población objeto de estudio es finita y pequeña, ya que el investigador podrá determinar la cantidad de elementos de la población, teniendo en cuenta que el trabajar con toda la población no implica costos adicionales por lo tanto se tomará como muestra toda la población para indagar los

problemas observados en la elaboración del presente informe. Con respecto a la muestra CARRASCO DIAZ S. (2006: 237) nos manifiesta que:

“La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.”

Asimismo, Según Hernández Sampieri (2010:394), corrobora lo indicado anteriormente revelándonos que:

“La Muestra en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.”

A los efectos de alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación, la muestra poblacional correspondiente a este estudio estuvo conformada por todos los procesos de documentos administrativos tramitados o archivados en un promedio de 20 documentos por día, los cuales permitieron realizar la labor del personal administrativo (12) de la oficina de Personal de la UNHEVAL a solicitud de los usuarios internos y externos.

Como se podrá notar la población muestral es pequeña y es por ello que se usó el muestreo no probabilístico, es decir, a elección de investigador.

Según los requerimientos básicos para el establecimiento de la muestra propia para esta investigación se consideró que la muestra más adecuada a determinar sería una de tipo no probabilística e intencional. No Probabilística ya que todas las unidades que conforman la población no tienen la misma posibilidad para integrar la

muestra. Es Intencional puesto que es el investigador quien decide las unidades o muestra que resultan de relevancia para el estudio.

Acerca de la técnica del muestreo no probabilístico MORONE, Guillermo, en su artículo “Métodos y Técnicas de Investigación Científica” (pag. 16) nos dice que:

“El Muestreo Probabilístico Intencional se usa cuando las unidades de análisis y/o información son informantes clave (conoce algo, vivió algo, etc.) o bien cuando se recurre a casos “típicos” en una determinada problemática.” Se puede ubicar en: http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf.

3.6. Definición operativa del instrumento de recolección de datos.

Tamayo y Tamayo (1995; 99) definen las técnicas de recolección de datos como:

“la parte operativa del diseño de investigativo. Hacen relación al procedimiento, condiciones y lugar de recolección de datos”.

Se puede decir también que la investigación es transversal ya que los datos han sido recopilados en un momento único, y fueron analizados para ese momento circunstancial del fenómeno estudiado.

De acuerdo con la definición anterior el levantamiento de la información y/o recolección de datos necesarios para el procesamiento y análisis del respectivo trabajo de investigación se realizó mediante la aplicación de las siguientes técnicas e instrumentos metodológicos de forma cronológica:

El Fichaje:

Es una técnica de análisis e interpretación de datos obtenidos de fuentes escritas.

Esta técnica se hará uso para la recopilación del marco teórico de la presente investigación.

La Observación Directa

CARRASCO DIAZ, S (2006: 313) nos manifiesta lo siguiente:

“Se emplea para registrar datos que se generan como resultado del contacto directo entre el observador y la realidad que se observa”

Para llevar a efecto lo planteado por el autor, se procedió inicialmente llevar a cabo el levantamiento de la información, para lo cual se aplicó una de las técnicas metodológicas más básicas y común como lo es la observación directa no estructurada, que según Martins y Palella (2006:129) consiste en que el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar, sin ayuda de elementos técnicos especiales. La observación directa se realizó con la finalidad de obtener una perspectiva general y amplia de los procesos, actitudes y comportamientos de las actividades que se producen dentro de la institución, así como también una evaluación del entorno y la interacción del mismo con las tareas que en él se ejecutan, dando como resultado el planeamiento inicial de un diagnóstico y problemática.

Esta técnica se aplicó en toda las dimensiones de la variable dependiente.

La Encuesta

Según CARRASCO DIAZ, S (2006: 314) señala lo siguiente:

“la encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado.”

Dicho el concepto, la investigación aplicó al grupo experimental, en este caso a los usuarios internos y externos de la UNHEVAL antes y después de la aplicación del Plan de Mejora de la Simplificación de Trámite Documentario.

La Entrevista

Al respecto CARRASCO DIAZ, S (2006: 315) nos declara lo siguiente:

“... consiste en un diálogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir, en forma directa.”

Técnica que se utilizó para profundizar las dimensiones de la variable dependiente, en este caso en la Optimización de los Servicios Administrativos.

3.7. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

3.7.1. Técnicas de Recojo.

Las estrategias de recolección de datos se enfocaron en el uso de las siguientes técnicas:

Las Fichas:

Son los instrumentos que se utilizan para aplicar la técnica del fichaje, que consiste en unas tarjetas o fichas de distintos tamaños.

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron las fichas textuales, resumen y fichas de registro o localizaciones como bibliográficas o hemerográficas para recoger los datos obtenidos en los libros que se emplearon para elaborar el marco teórico.

El Cuestionario:

CARRASCO DIAZ, S (2006: 315) nos expresa lo siguiente:

“... consiste en presentar (previa orientación y charla motivadoras) a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.”

Para la elaboración de los cuestionarios se tomó en cuenta las variables, dimensiones e indicadores. El diseño del cuestionario ha sido con preguntas cerradas. Para la validación del instrumento se sometió a juicio de expertos conformados por tres docentes con el grado de Doctor, quienes validaron y quedó expedito para la aplicación. Dicho instrumento se ejecutó después de la aplicación del Programa Experimental.

Luego de la validación, seguidamente a la parte inicial para la recolección de datos se procedió a utilizar un instrumento de investigación, ya que consistió en

realizar preguntas cerradas a cada uno de los empleados de la institución con el fin de obtener información más precisa e individual con respecto a las responsabilidades, funciones y descripción de procedimientos, actividades y tareas que son realizadas por parte de los trabajadores tanto del área operativa como la del área administrativa.

Guía de entrevista:

Finalmente después de la revisión y análisis de las respuestas plasmadas en los cuestionarios se procedió a entrevistar de forma particular a todos los empleados que perteneces a la Oficina de Personal, así como también al Vicerrector Administrativo de la institución. Las entrevistas se basaron en preguntas abiertas, permitiendo a los entrevistados manifestar de una forma natural y espontanea sus funciones, sus actividades, y las responsabilidades que tiene cada trabajador en su puesto de trabajo, así como también los aspectos negativos que ellos perciben en sus quehaceres diarios. Dicha técnica de investigación permitió al investigador corroborar y aclarar puntos descritos en los cuestionarios, obteniendo de esta forma información más concreta y específica en relación con los puntos de interés inherentes a cada proceso.

3.7.2. Procesamiento de Datos.

Se cumplió el procedimiento en cuatro fases: revisión bibliográfica, recolección de la información de campo, análisis interpretativo y de construcción. En tal sentido las técnicas que se utilizaron para la interpretación cualitativa son la categorización, la triangulación y la teorización. Tal como lo expresa Leal, Jesús (2009, p.135):

“La triangulación consiste en determinar ciertas intersecciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista del mismo fenómeno.”

Inicialmente, mediante el trabajo de campo se recolectó datos relacionados con la Optimización de los Servicios Administrativos para que posteriormente sean analizados mediante las técnicas estadísticas (media, mediana, moda, la desviación estándar y varianza), las que sirvieron para el análisis e interpretación de la triangulación y conocer de esta manera el nivel de logro de la Optimización de los Servicios Administrativos alcanzados por el grupo experimental.

El análisis estadístico apropiado para nuestra investigación ha sido la “t” de Student para las muestras correlacionadas para comparar las medias aritméticas entre el pretest y postest.

Para el procesamiento de los datos, su respectiva conversión en información; su representación en cuadros y gráficos estadísticos, y su análisis, se hará uso de la computadora y software adecuado como Excel y SPSS.

3.7.3. Presentación de Datos.

Estadística Descriptiva.- Es el proceso que se relaciona con los métodos y/o técnicas para la recopilación, organización y análisis de un conjunto de datos cuantitativos y cualitativos, con el objeto de describir en forma apropiada las diversas características de dicho conjunto.

Inferencia Estadística.- Es la técnica o metodología mediante la cual se realizó las pruebas de hipótesis (prueba de "t"). Para la presentación de la información se empleó tablas y gráficos estadísticos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

En el presente capítulo presentamos en forma detallada los resultados del acopio de información utilizando los instrumentos aplicado a la población objetivo de la investigación, en este caso a los trabajadores de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, considerando en las tablas la parte frecuencial y porcentual del resultado obtenidos de las alternativas seleccionadas por la población, las mismas que se presentan a continuación.

4.1.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA PRE PRUEBA Y POST PRUEBA DE LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS.

Luego de aplicar el pre test y el post test, los resultados se han sistematizado en cuadros y gráficos obteniéndose los siguientes resultados ordenados de la siguiente manera:

CUADRO Nº 01-A

RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA PREPARATORIA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.

ETAPA PREPARATORIA																
PREGUNTA:	PRE TEST								POST TEST							
	SI		NO		A VECES		TOTAL		SI		NO		A VECES		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Cuenta con un plan de trabajo de Simplificación de Trámites Documentarios que permite optimizar los servicios administrativos?	1	8	9	75	2	17	12	100	10	83	0	0	2	17	12	100
2. ¿Se Reduce los procedimientos administrativos de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?	2	17	9	75	1	8	12	100	10	83	1	8	1	8	12	100
3. ¿El personal ha recibido la capacitación y sensibilización sobre la simplificación de trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?	1	8	9	75	2	17	12	100	10	83	1	8	1	8	12	100
4. ¿El personal se siente identificado con la institución y aplica la Simplificación de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?	8	66	2	17	2	17	12	100	10	83	0	0	2	17	12	100

FUENTE : Cuestionario.

ELABORACION: Investigador.

CUADRO N° 01-B

**ESTADÍSTGRAFOS DE LA ETAPA PREPARATORIA DE LA
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA UNHEVAL**

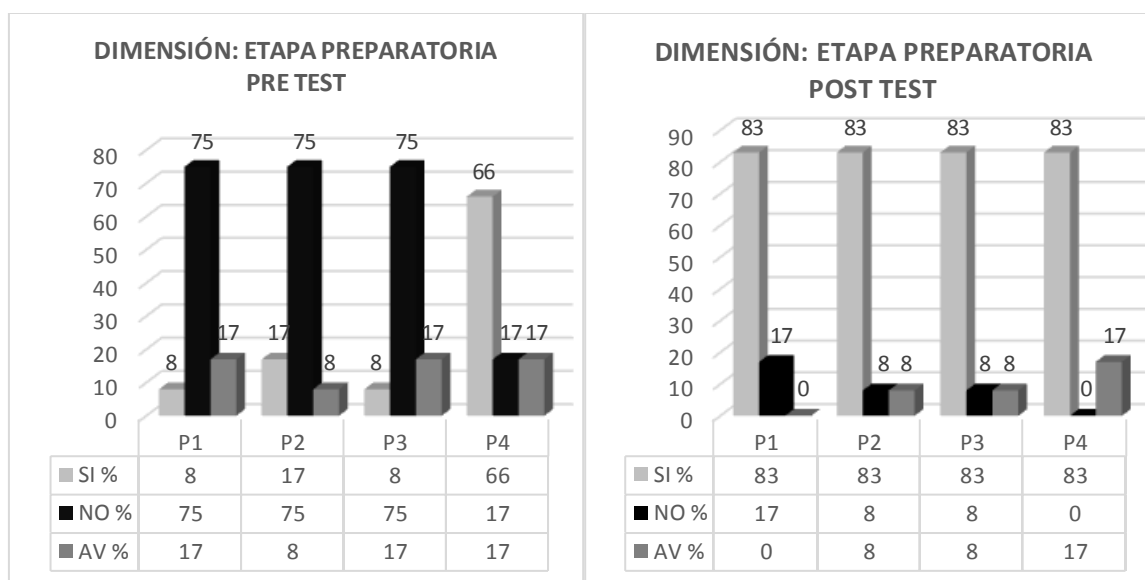
MEDIDAS	PRE TEST	POST TEST
Media	4,5	4,89
Mediana	2	2
Moda	2	10
Rango	8	9
Desviación Estándar	3,5	4,49
Varianza de la Muestra	13	20,20
Coficiente de variación	79	91,90
Coficiente Asimetría	0,80	0,46

FUENTE: Cuadro N° 01-A.

ELABORACION: Investigador.

GRÁFICO N° 01

**RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA PREPARATORIA APLICADO A
LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.**



FUENTE :Cuadro N° 01-A
ELABORACIÓN: Investigador

FUENTE: Cuadro N° 01-A
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respondiendo a la pregunta N° 1, del cuadro N° 1 se desprende que en la etapa preparatoria de la simplificación del trámite documentario vemos en el pre test existe que 1 trabajador administrativo que representa el 8% que revelan que **SI** cuentan con un plan de trabajo de simplificación de trámites documentarios que permita optimizar los servicios administrativos, mientras que 9 trabajadores de la Oficina de Personal que representa el 75% manifestaron que **NO** cuentan con un plan de trabajo de simplificación de trámites documentarios que permita optimizar los servicios administrativos. Por otro lado, 2 trabajadores que simbolizan el 17% infieren que **A VECES** cuentan con un plan de trabajo de simplificación de trámites documentarios que permita optimizar los servicios administrativos. Luego de haber concluido con la aplicación del programa experimental relacionado a este primer componente diremos que en el post test los trabajadores administrativos de la oficina de personal **SI** cuentan con un plan de trabajo de simplificación de trámites documentarios que les permiten optimizar los servicios administrativos, esto es corroborado por 10 trabajadores que representa el 83% de la población en estudio y que solo 2 trabajadores que representa el 17% manifiestan que **A VECES** cuentan con el mencionado instrumento; esto es debido a que dichas personas no ha participado en esta etapa de elaboración del plan. Si confrontamos el pre test y post test vemos que existe una mejora del 75% luego de haberse aplicado el programa experimental.

La pregunta N° 2, en lo que concierne a la reducción de los procedimientos administrativos de los trámites documentarios con el objetivo de optimizar los servicios administrativos diremos que en el pre test nos manifiestan que 2

trabajadores administrativos que simboliza un 17%, consideran que la simplificación **SI** reduce los trámites documentarios; por otra parte, 9 trabajadores que representa el 75% que creen que **NO** reduce los trámites documentarios, y tan solo 1 trabajador que representa el 8%, establece que **A VECES** si reducen los trámites administrativos. Luego de haber aplicado el programa experimental se puede notar que 10 trabajadores que representa a el 83%, opinan que **SI** reduce los procedimientos administrativos; Por otro lado, 1 trabajador que representa el 8%, opina que **NO** reduce los trámites documentarios; y, 1 trabajador que representa el 8%, opina que **A VECES** que si reduce los procedimientos administrativos. Si hacemos una comparación entre el pre test y el post test notamos que existe una mejora de un 67%.

Con respecto a la pregunta N° 3, cuando se le preguntó acerca de que si el personal ha recibido la capacitación y sensibilización adecuada sobre la simplificación de trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos, 1 trabajador que representa el 8%, opina que **SI** recibió la capacitación y sensibilización sobre la simplificación de trámites documentarios; mientras que 9 trabajadores que representa el 75%, mencionan que **NO** recibieron la capacitación y sensibilización adecuada con respecto a la simplificación de trámites documentarios; por su parte, 2 trabajadores que representa un 17%, manifestaron que **A VECES** reciben capacitación al respecto. Si nos trasladamos al post test podemos observar que 10 trabajadores que representan el 83%, declaran que **SI** recibieron capacitación; por su parte tan solo 1 trabajador que representa el 8%, considera que **NO** recibió capacitación, esto es debido a que dicho personal se encontraba de vacaciones; por otro lado, se tiene a 1 trabajador que manifiesta que

A VECES recibe la capacitación y sensibilización sobre la simplificación de trámites documentarios. Haciendo una comparación diremos que en esta etapa del post test se manifiesta una enorme mejoría del 75%.

En lo que respecta a la pregunta N° 4, concerniente al pre test, podemos decir que 8 trabajadores que representa un 66% sostienen que **SI**, se sienten identificados con la institución y aplican la simplificación de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos; por otro lado, existen 2 trabajadores administrativos que representan el 17% que manifiestan que **NO** se identifican con la institución; y 2 trabajadores que representan el 17% que declaran que **A VECES** se identifican con la institución. En el post test existe una variación muy significativa por cuanto 10 trabajadores administrativos que representan el 83% que manifiestan que **SI** se identifican con su institución, mientras que 2 trabajadores que representan el 17% que infieren que **A VECES** se sienten identificados con la institución y aplican la simplificación de los trámites documentarios. En un proceso comparativo vemos que se ha mejorado en un 75% en lo que concierne a identificación con su institución luego de haber aplicado el programa experimental.

Los resultados obtenidos en cuanto se refiere a las medidas de tendencia central (la media, la mediana y la moda) pertenecientes al post test, manifiestan diferencias muy relativas en comparación con la pre test; como se puede notar que hubo un incremento muy significativo en el promedio, mientras que en los valores medios como la mediana y la moda, nos indican que existe una caída por cuanto tuvo influencias negativas y determinantes en la etapa preparatoria por parte de

otros trabajadores de la UNHEVAL manifestando que no participan o a veces participan en la etapa preparatoria, pero en la práctica es lo contrario.

En cuanto se refiere a las medidas de dispersión (desviación estándar y Varianza) de la post test existe un grado significativo de relación de los resultados obtenidos referentes a la etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios en la UNHEVAL. En el cuadro podemos observar un aumento notorio de los estadígrafos de dispersión, lo que demuestra que luego de haberse aplicado el programa experimental, la gran mayoría de los trabajadores cuentan con el plan de trabajo de simplificación de trámite documentario, los cuales les permite reducir los procedimientos administrativos, para lo cual el personal ha recibido la capacitación y sensibilización adecuada, por lo tanto, se sienten identificados con la institución y aplican la simplificación de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos de la UNHEVAL.

Con respecto al rango, que también es parte de la medida de dispersión, es preciso indicar que el resultado evidencia que ha sufrido un aumento y esto demuestra que el intervalo donde se agrupa los datos obtenidos mediante la post prueba es mayor en comparación al intervalo obtenido en el pre prueba.

Por otro lado, diremos que el coeficiente de variación del grupo experimental se muestra que ha experimentado un incremento considerable, esto nos indica que las medidas de tendencia central para los datos obtenidos se encuentran acumulados en la escala por encima de la media aprobatoria, por lo tanto, esto nos manifiesta

que se ha logrado acumular los datos hacia los valores más altos que la pre test y por ende por encima de la media aprobatoria.

CUADRO N° 02-A

RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DIAGNÓSTICO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.

ETAPA DIAGNÓSTICO																
PREGUNTA:	PRE TEST								POST TEST							
	SI		NO		A VECES		TOTAL		SI		NO		A VECES		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Alguna vez ha participado en un proceso de Simplificación de Trámites Documentarios?	0	0	10	83	2	17	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100
2. ¿Cuenta con los resultados del diagnóstico del Proceso de Simplificación de Trámites Documentarios?	1	8	9	75	2	17	12	100	9	75	1	8	2	17	12	100
3. ¿Tiene el mapeo de las capacidades de los recursos humanos del proceso de Simplificación de Trámites Documentarios?	0	0	10	83	2	17	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100
4. ¿Cuenta con el costo de la Simplificación de los Trámites Documentarios?	0	0	11	92	1	8	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100
5. ¿Cuenta con el diagnóstico de equipamiento e infraestructura en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios permitiendo la optimización de los Servicios Administrativos?	1	8	10	83	1	8	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100
6. ¿Se actúa dentro del marco legal en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios?	0	0	11	92	1	8	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100
7. ¿Se tiene conocimiento de las características de los procedimientos y herramientas a utilizar en el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios?	1	8	9	75	2	17	12	100	9	75	1	8	2	17	12	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Investigador.

CUADRO N° 02-B

**ESTADÍSTICOS DE LA ETAPA DIAGNÓSTICO DE LA
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA UNHEVAL**

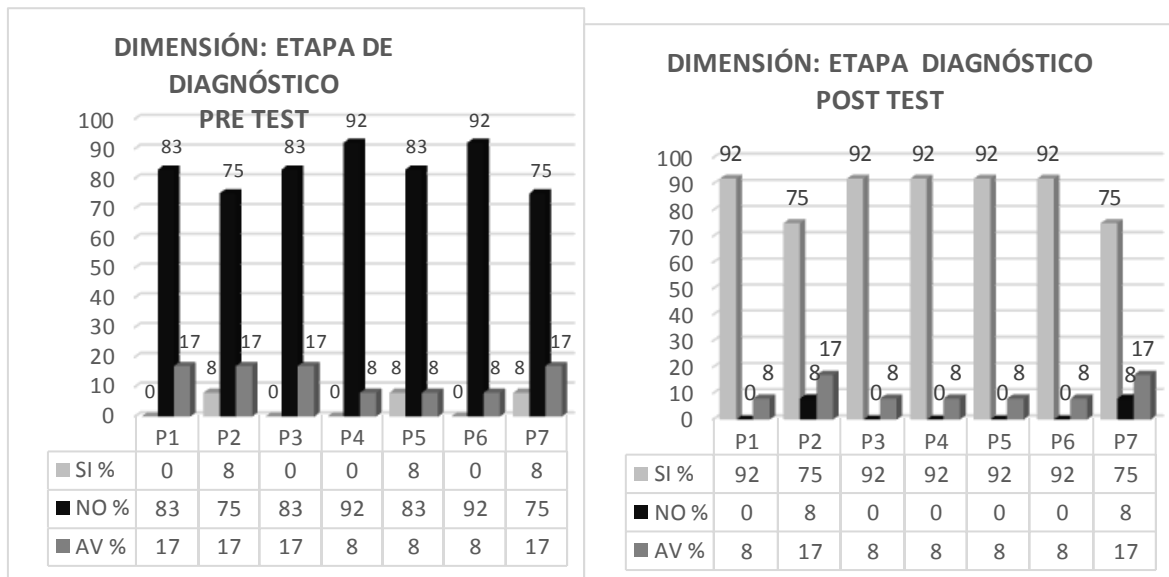
MEDIDAS	PRE TEST	POST TEST
Media	4,94	5,25
Mediana	2	2
Moda	1	1
Rango	10	10
Desviación Estándar	4,41	4,77
Varianza de la Muestra	19,43	22,73
Coefficiente de Variación	89	91
Coefficiente Asimetría	0,41	0,32

FUENTE: Cuadro N° 02-A.

ELABORACION: Investigador.

GRÁFICO N° 02

**RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DIAGNÓSTICO APLICADO
A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.**

FUENTE : Cuadro N° 02-A
ELABORACIÓN: InvestigadorFUENTE : Cuadro N° 02-A
ELABORACIÓN: Investigador

ANALISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro Nº 02 se presenta la segunda dimensión: **Etapas diagnóstica**, en ella se puede observar en la pregunta Nº 1, en el pre test existe 10 trabajadores de la Oficina de Personal que representa un 83% que manifiestan que **NO** han participado en un proceso de Simplificación de Trámites Documentarios; por su parte, 2 trabajadores que simboliza el 17% aseveran que **A VECES** han participado en un proceso de Simplificación de Trámites Documentarios. En el post test observamos que 11 trabajadores administrativos que representan el 92% manifiestan que **SI** participaron alguna vez en un proceso de simplificación de Trámite Documentario, mientras que 1 trabajador que representa el 8%, indica que **A VECES** han participado en un proceso de simplificación de Trámite Documentario, esto es debido a que el personal es antiguo y si participó fue porque alguna vez se hizo la capacitación respectiva. Haciendo una comparación entre el pre test con el post test se puede notar que existe una mejora de un 92%, luego de la aplicación del Programa Experimental.

En la pregunta Nº 2 de esta dimensión recogemos las siguientes opiniones: en el pre test nos manifiestan que 1 trabajador que representa el 8% que declara que **SI** cuenta con los resultados del diagnóstico del Proceso de Simplificación de Trámites Documentarios, mientras que 9 trabajadores que representa el 75%, consideran que **NO** cuentan con los resultados del diagnóstico del Proceso de Simplificación de Trámites Documentarios y 2 trabajadores que representa el 17%, aseveran que **A VECES** se cuenta con el resultado del diagnóstico de simplificación de Trámites Documentarios. Por otro lado, en el post test podemos contemplar que 9

trabajadores que representa el 75% que enuncian que **SI** cuentan con el resultado del diagnóstico de simplificación de Trámites Documentarios, mientras que 1 trabajador que simboliza el 8%, considera que **NO** cuenta con el resultado del diagnóstico de simplificación de trámites documentarios, entretanto, 2 trabajadores que representa el 17%, sindicán que **A VECES** cuentan con el resultado del diagnóstico de simplificación de Trámites Documentarios. Se puede notar que existe un cambio de manifestación luego de haberse aplicado el programa experimental la que demuestra una mejora del 67%.

En la pregunta Nº 3, podemos apreciar en el pre test que existe 10 trabajadores administrativos de la Oficina de Personal que representa un 83%, quienes declaran que **NO** tienen el mapeo de las capacidades de los recursos humanos del proceso de Simplificación de Trámites Documentarios; por su parte, 2 trabajadores que representan el 17%, expresan que **A VECES** tienen el mapeo de las capacidades de los recursos humanos del proceso de Simplificación de Trámites Documentarios. Por otro lado, en el post test se puede percibir que 11 trabajadores que simbolizan el 92% declaran que **SI** cuentan con el mapeo de las capacidades de los recursos humanos del proceso de Simplificación de Trámites Documentarios; por su parte, tan solo 1 trabajador que representa el 8%, manifiesta que **A VECES** cuenta con el mapeo de las capacidades de los recursos humanos del proceso de Simplificación de Trámites Documentarios. Como se puede contemplar, al comparar el pre test con el post test nos arroja que existe una mejora del 92%, gracias al programa experimental aplicado a los trabajadores de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.

En lo que concierne a la pregunta N° 4, en el pre test se observa que 11 trabajadores administrativos que representa el 92% que revelan que **NO** cuentan con el costo de la Simplificación de los Trámites Documentarios, esto nos ilustra que existe una mayoría de los trabajadores que no tienen los costos de cada proceso administrativo y 1 trabajador que representa el 8% denuncia que **A VECES** cuenta con el costo de la Simplificación de los Trámites Documentarios; contrario a esto se puede observar el post test donde 11 trabajadores que representa un 92% que revelan que **SI** poseen el costo de los trámites documentarios, lo que nos demuestra, que luego de haber aplicado el programa experimental existe una mejora del 92%.

En lo que corresponde a la pregunta N° 5 podemos decir que, existe 1 trabajador que representa un 8% que manifiesta que **SI** cuenta con el diagnóstico de equipamiento e infraestructura en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios permitiendo la optimización de los Servicios Administrativos en la etapa del pre test, mientras que en el post test esta cifra se incrementa considerablemente a tanto, se cuenta con 11 trabajadores administrativos que representa el 92%, permitiendo la optimización de los Servicios Administrativos; si revisamos en la siguiente categoría podemos ver en la etapa de pre test existe 10 trabajadores que representa el 83% que revelan que **NO** cuentan con el diagnóstico de equipamiento e infraestructura en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios admitiendo la escasa optimización de los Servicios Administrativos, esta cifra es reducido desapareciendo a un 0% en el post test; en tanto, en el pre test así como en el pos test se percibe que 1 trabajador que simboliza el 8%, declara que **A VECES** cuenta con el diagnóstico de equipamiento e infraestructura en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites

Documentarios. Como se podrá notar que la mejora fue del 84% luego de la aplicación del programa experimental donde se hizo una reformulación del diagnóstico de equipamiento e infraestructura en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios permitiendo la optimización de los Servicios Administrativos debido a ello los trabajadores de la Oficina de Personal ya cuentan con los nuevos equipos y muebles adecuados a su necesidad.

La respuesta obtenida a la pregunta Nº 6, fue que en el pre test no se manifiesta de que **SI** actúan dentro del marco legal en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios, en cambio en el post test se contempla una enorme mejora por cuanto llega a la cúspide con 11 trabajadores que simboliza el 92%; por otro lado, se puede percibir en el pre test que 11 trabajadores de la Oficina de personal que representa el 92%, quienes nos manifiestan que **NO** actúan dentro del marco legal en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios, pero esta cifra decae al 0% en el post test; en tanto, que en el pre test así como en el post test existe que 1 trabajador que representa el 8%, revela que **A VECES** actúa dentro del marco legal en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios. Es preciso indicar que luego de aplicar el Programa experimental nos muestra que hubo una mejoría del 92%.

Con respecto a la pregunta Nº 7, vemos que en el pre test nos muestra que 1 trabajador de la Oficina de Personal que representa el 8% que declara que **SI** tienen conocimiento de las características de los procedimientos y herramientas a utilizar en el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios, en la misma categoría vemos en el post test que existe un considerable incremento, llegando a 9

trabajadores que simboliza el 75% en el post test; en cambio en la otra categoría, en el pre test tenemos que 9 trabajadores que representa el 75% que afirman **NO** tener conocimiento de las características de los procedimientos y herramientas a utilizar en el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios, en cambio en el post test se cuenta solo con 1 trabajador que representa el 8%. Por otra parte, en relación al pre test así como en el post test vemos que **A VECES** se tiene conocimiento de las características de los procedimientos y herramientas a utilizar en el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios podemos decir que se tiene a 2 trabajadores administrativos que representan el 17% que comparten con dicha apreciación. Como se podrá observar que se encuentra en una mejoría del 67% luego de aplicar el programa experimental a los trabajadores de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.

Las medidas de tendencia central (la media, mediana y moda) correspondientes al post test, indican diferencias significativas en comparación con el pre test; notándose un incremento relativo de los valores de la media, lo que indica que la segunda dimensión de la Simplificación de Trámite documentario tuvo influencias positivas en relación a la distancia entre la mejora y el peor, por lo tanto es determinantes en la etapa de diagnóstico, mientras que en la mediana y moda se mantienen igual que en la pre test.

En lo que concierne a las medidas de dispersión (desviación estándar y varianza) de la post test del grupo experimental, indican que existe un grado significativo de significativo crecimiento entre los resultados de la optimización de los servicios administrativos obtenidas en relación a las medidas de tendencia central.

En relación al rango, diremos que también es una medida de dispersión, se puede constatar que ésta no ha sufrido variación alguna, esto nos permite evidenciar que el intervalo donde se agrupan los datos obtenidos mediante la post test es tal igual a lo comparado con el intervalo obtenido en el pre test.

Como se puede advertir que el coeficiente de variabilidad ha experimentado un incremento, esto nos indica que las medidas de tendencia central de los datos obtenidos en el pre test se encuentran acumulados por encima de la media aprobatoria.

CUADRO N° 03-A

RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA REDISEÑO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.

ETAPA REDISEÑO																
PREGUNTA:	PRE TEST								POST TEST							
	SI		NO		A VECES		TOTAL		SI		NO		A VECES		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Se elabora propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios?	1	8	10	83	1	8	12	100	10	83	2	17	0	0	12	100
2. ¿Se presenta propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios?	1	8	10	83	1	8	12	100	11	92	1	8	0	0	12	100
3. ¿Se presenta propuestas de fortalecimiento de capacidades y de rediseño de Simplificación de Trámites Documentarios?	0	0	11	92	1	8	12	100	11	92	1	8	0	0	12	100
4. ¿Se presenta propuestas de nuevo costeo del Trámite Documentario para optimizar los Servicios Administrativos?	1	8	11	92	0	0	12	100	11	92	1	8	0	0	12	100
5. ¿Se presenta propuestas de acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento para mejorar la Simplificación de Trámites Documentarios?	1	8	10	83	1	8	12	100	10	83	1	8	1	8	12	100
6. ¿Se modifica o elabora el marco normativo que regule el procedimiento rediseñado de la Simplificación de Trámites Documentarios?	2	17	10	83	0	0	12	100	10	83	2	17	0	0	12	100
7. ¿Realiza el análisis de los procedimientos de la Simplificación de los Trámites Documentarios?	1	8	10	83	1	8	12	100	11	92	1	8	0	0	12	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Investigador

CUADRO N° 03-B

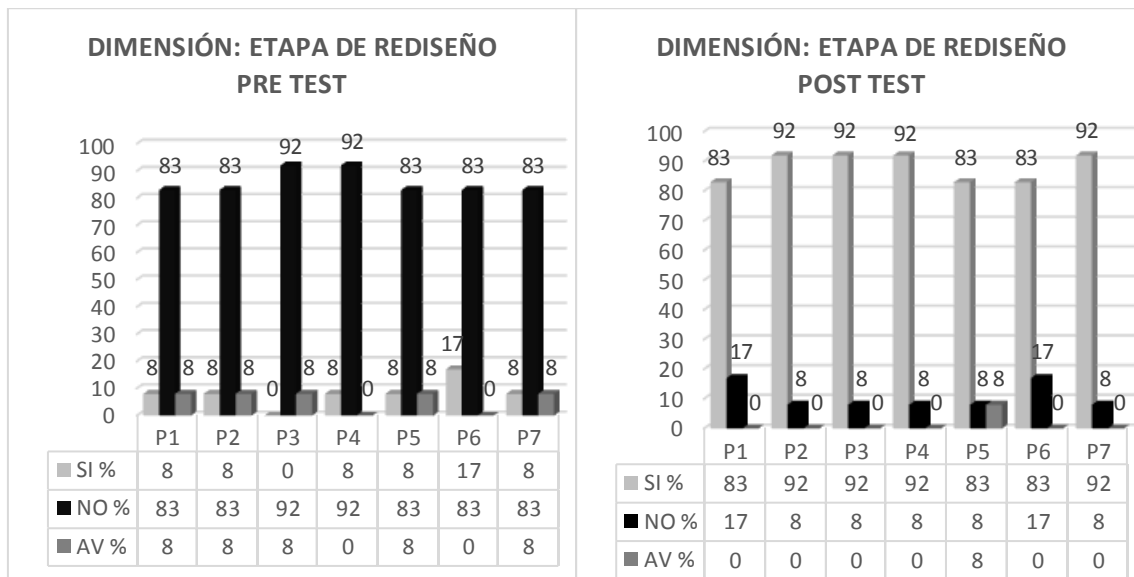
**ESTADÍGRAFOS DE LA ETAPAREDISEÑO DE LA
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA UNHEVAL**

MEDIDAS	PRE TEST	POST TEST
Media	5,4	5,6
Mediana	2	2
Moda	1	1
Rango	10	10
Desviación Estándar	4,63	4,84
Varianza de la Muestra	21,41	23,40
Coefficiente de Variación	85,69	86,40
Coefficiente Asimetría	0,50	0,15

FUENTE: Cuadro N° 03-A.
ELABORACION: Investigador.

GRÁFICO N° 03

**RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA REDISEÑO APLICADO A
LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.**



FUENTE: Cuadro N° 03-A
ELABORACIÓN: Investigador

FUENTE: Cuadro N° 03-A
ELABORACIÓN: Investigador

ANALISIS E INTERPRETACIÓN:

Del presente cuadro que corresponde a la dimensión: **Etapas de Rediseño** se desprende en la pregunta N° 1, en la categoría **SI**, se puede encontrar en el pre test que 1 trabajador que representan el 8%, expresa que en dicha oficina se elaboran propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios, pero esta cifra es mejorada en el post test luego de haber realizado el rediseño de la propuesta de simplificación por cuanto son 10 trabajadores que simboliza el 83% de la población en estudio; por su parte en la categoría **NO**, observamos que 10 trabajadores que simboliza el 83%, declaran que no elaboran propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios, en el post test se cuenta con 2 trabajadores administrativos que simbolizan el 17%; mientras que en el pre test vemos que 1 trabajador que representa el 8% infieren que **A VECES** elabora propuestas de trámites documentarios, por su parte en el post test dicha cifra desaparece, debido a que fue involucrado en el proceso. Como se puede ver que existe una mejora del 75% luego de haber aplicado el programa experimental.

Por su parte, en la pregunta N° 2, se puede observar en el pre test que existe 1 trabajador que representa el 8% que manifiesta que la Oficina de Personal **SI** presentan propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios, pero si observamos el post test este porcentaje se acrecienta hasta un 92% que encarna a 11 trabajadores que corrobora lo mencionado, esto demuestra que se afianza esta categoría en virtud a que se aplicó el programa experimental de forma adecuada. En la categoría **NO**, se puede examinar lo que concierne al pre test podemos vislumbrar que 10 trabajadores que simboliza el 83%, afirman que la Oficina de

Personal no presenta propuestas de simplificación, y en el post test esta cifra se reduce a 1 trabajador que representa el 8% del total de la muestra; finalmente, en el pre test de la categoría **A VECES** se presenta propuestas de simplificación de trámites documentarios se tiene a 1 trabajador que representa el 8%, mientras que en el post test dicho porcentaje se diluye al 0%. Como se podrá notar que existe una mejoría del 84%.

En lo que corresponde a la pregunta N° 3, podemos indicar que en el pre test nos muestra el 0% en la categoría **SI**, mientras que en el post test esta cifra se revierte a 11 trabajadores que representa el 92% que manifiestan que la Oficina de Personal presenta propuestas de fortalecimiento de capacidades y de rediseño de Simplificación de Trámites Documentarios; por su parte, en la categoría **NO**, se cuenta con 11 trabajadores que representa un 92% que revelan que la Oficina de Personal no presenta propuestas de fortalecimiento de capacidades y de rediseño, esta cifra se reduce en el post test llegando a tan solo 1 trabajador que represente el 8%. Por su parte, en el pre test vemos que 1 trabajador que representa el 8% infiere que **A VECES** se presenta propuestas de fortalecimiento de capacidades y de rediseño de simplificación de trámites documentarios, cifra que es revertido en el post test. Como se puede ver que existe una mejora del 92% después de haber administrado el programa experimental, lo cual genera beneficio al usuario.

La pregunta N° 4, nos arroja los siguientes resultados: en la categoría **SI**, nos muestra que 1 trabajador que simboliza un 8% que afirma que la Oficina de Personal presenta propuestas de nuevo costeo del trámite documentario para optimizar los servicios administrativos, esta cifra se incrementa luego de haber aplicado el

programa experimental llegando a 11 trabajadores que simboliza el 92% en el post test. Por su parte en la categoría **NO**, podemos observar que 11 trabajadores que representa el 92% confiesan que la Oficina de Personal no presenta propuestas de nuevo costeo del trámite documentario, pero ello es subsanado en post test llegando hasta 1 trabajador que represente el 8%. A manera de conclusión diremos que se halla una mejora del 84% luego de haber aplicado el programa experimental.

En la categoría **SI**, de la pregunta N° 5, en el pre test podemos percibir que existe 1 trabajador que representa el 8% que presenta propuestas de acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento para mejorar la Simplificación de Trámites Documentarios, y luego de la capacitación realizada esta cifra se incrementa a 10 trabajadores que representa el 83% en el post test; mientras que en la categoría **NO**, vemos que 10 trabajadores que representa el 83% en el pre test que dicen no presentar propuestas de acondicionamiento de infraestructura y que en el post test dicha cifra disminuye a 1 trabajador que representa el 8%; en lo que concierne a la categoría **A VECES** nos muestra a 1 trabajador que simboliza el 8% tanto en el pre test como en el post test, que menciona que a veces presenta la propuesta de mejora de acondicionamiento de la infraestructura. Situación que amerita mencionar que de todas maneras hubo una concientización al trabajador y haciendo una comparación entre el pre test frente al post test vemos que la mejora fue del 75% posterior a la aplicación del programa experimental.

La pregunta N°6, se puede advertir que en el pre test 2 trabajadores que representa el 17%, mencionan que la Oficina de Personal **SI** modifica o elabora el marco normativo que regule el procedimiento rediseñado de la simplificación de

trámites documentarios, opinión que es certificado en el post test, por cuanto se amplía a 10 trabajadores que representa el 83%; por su parte, en el pre test de la afirmación de que la Oficina de Personal **NO** modifica o elabora el marco normativo que regule el procedimiento rediseñado de la simplificación de trámites documentarios son 10 trabajadores que representa el 83%, cifra que decrece hasta llegar a 2 trabajadores que simboliza el 17% en el post test. En esta parte se puede distinguir la mejoría que existe del 66% luego de haber aplicado el programa experimental.

Con relación a la pregunta N° 7, es preciso indicar que el pre test se concentra 1 trabajador que representa el 8%, quien manifiestan que la Oficina de Personal **SI** realiza el análisis de los procedimientos de la simplificación de los trámites documentarios, en el post test se puede contemplar el inmenso crecimiento acelerado, llegando 11 trabajadores que simboliza a un 92%; por su parte, en el pre test 10 trabajadores que representa el 83%, consideran que la Oficina de Personal **NO** realiza el análisis de los procedimientos de la simplificación de los trámites documentarios, mientras que en el post test dichos trabajadores cambian de opinión y es por ello que se logra un decrecimiento, llegando a tan solo 1 trabajador que simboliza el 8%; por otra parte, vemos que 1 trabajador que representa el 8% infiere que **A VECES** la Oficina de Personal realiza el análisis de los procedimientos de la simplificación de los trámites administrativos, cifra que en el post test no figura por cuanto dicho trabajador se involucra en el proceso de simplificación de trámite administrativo. A manera de conclusión, diremos que se puede calificar este proceso de mejora como exitosa, gracias al programa experimental que se logra obtener un 84% de mejoría y esto repercutirá en beneficio de los usuarios de la UNHEVAL.

Con respecto a las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) es propicio manifestar que el promedio se mantiene tan igual que el pre test, mientras que en el resto de las tendencias indican diferencias negativas en el post test en relación a la pre test; vemos un decrecimiento relativamente significativo de los valores de las medias de tendencia central, lo que indican que el tercer componente de la simplificación de trámite documentario denominada Etapa de Rediseño tuvo una influencia positiva en relación a la distancia entre la mejora y el peor, lo cual es determinante para la elaboración el Plan de Simplificación administrativa en la UNHEVAL.

En cuanto se refiere a las medidas de dispersión (desviación estándar y varianza) de la post test, indican que existe un grado significativo de optimización de los servicios administrativos obtenido en relación a las medidas de tendencia central.

Si observamos al rango de la post test, veremos que este no ha sufrido ninguna variación con respecto al pre test, esto evidencia que el intervalo donde se agrupan los datos obtenidos se encuentran invariables.

Por otra parte, si tomamos en cuenta el coeficiente de variación veremos que ha experimentado un incremento, esto nos advierte que las medidas de tendencia central para los datos obtenidos se encuentran acumuladas en la escala por encima de la media aprobatoria.

CUADRO N° 04-A

**RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DE
IMPLEMENTACIÓN APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE
PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.**

ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN																
PREGUNTA:	PRE TEST								POST TEST							
	SI		NO		A VECES		TOTAL		SI		NO		A VECES		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Se implementa la difusión masiva de la Simplificación de Trámites Documentarios de la institución?	2	17	9	75	1	8	12	100	10	83	1	8	1	8	12	100
2. ¿Implementa adecuadamente los ambientes para una mejor atención de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?	0	0	10	83	2	17	12	100	11	92	1	8	0	0	12	100
3. ¿Se aprueba el marco normativo de los procesos de Simplificación de Trámites Documentarios rediseñado?	2	17	9	75	1	8	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100
4. ¿Se permite que el personal participe en la capacitación y sensibilización de la Simplificación de Trámites Documentarios de la institución?	0	0	11	92	1	8	12	100	10	83	0	0	2	17	12	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Investigador

CUADRO N° 04-B

**ESTADÍGRAFOS DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA UNHEVAL**

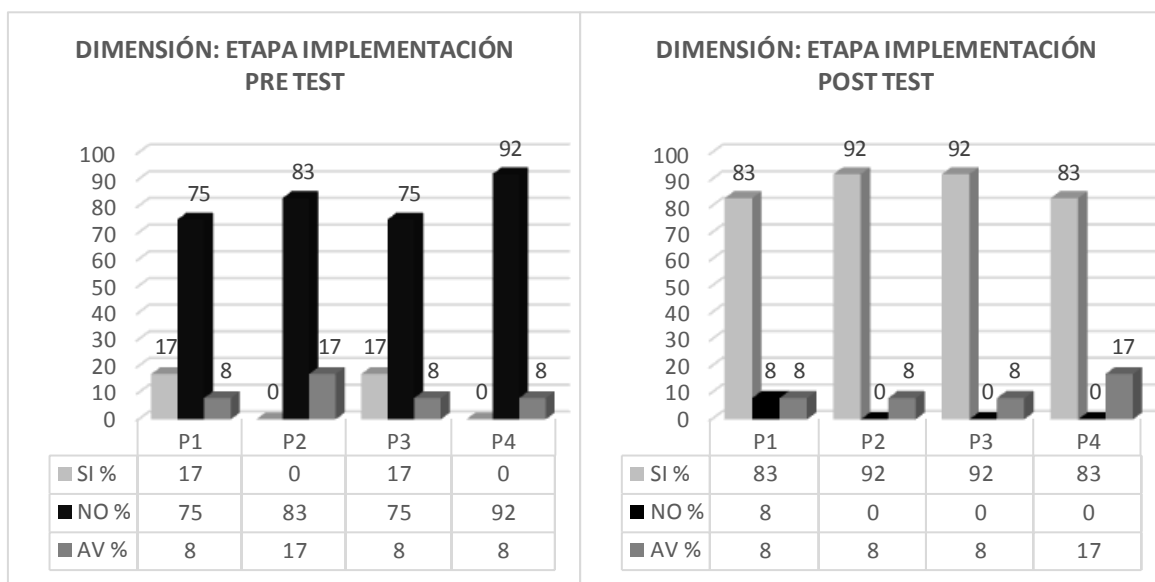
MEDIDAS	PRE TEST	POST TEST
Media	4,8	5,33
Mediana	2	2
Moda	2	1
Rango	10	10
Desviación Estándar	4,32	4,84
Varianza de la Muestra	18,62	24,30
Coficiente de Variación	89,90	92,30
Coficiente Asimetría	0,51	0,28

FUENTE: Cuadro N° 04-A.

ELABORACION: Investigador.

GRÁFICO Nº 04

RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.



FUENTE: Cuadro Nº 04-A
ELABORACIÓN: Investigador

FUENTE: Cuadro Nº 04-A
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En esta dimensión de la **etapa de implementación**, analizaremos la pregunta Nº 1, y es como sigue: Se tiene a 2 trabajadores que representa el 17% en el pre test, mientras que el pos test se muestra a 10 trabajadores administrativos de la Oficina de Personal que represente el 83% que opinan que **SI** se implementa la difusión masiva de la Simplificación de Trámites Documentarios de la institución, debido a que tomaron conciencia de que es importante que el público usuario conozca el proceso de los trámites documentarios de la UNHEVAL; por su parte que en la categoría **NO** podemos observar que en el pre test se tiene a 9 trabajadores que simboliza el 75%, quienes enunciaron que no se implementaba la difusión

masiva de la simplificación de los trámites documentarios, pero dicha cifra en reducida luego de haber llevado a cabo el programa experimental, donde vemos en el post test que dicha cifra es reducida a 1 trabajador que representa el 8%; por otro lado, se tiene en el pre test y en el post test a 1 trabajador que representa el 8% que declara que **A VECES** se implementa la difusión de la simplificación del trámite documentario, esto se da debido a la falta de una difusión más agresiva que debe desarrollar la institución con respecto a esta inquietud. Pero en aspectos generales podemos decir que existe una mejora es el post test de un 66%, en virtud que la gran mayoría de los trabajadores reconocen el papel que juega la difusión masiva de la simplificación del trámite documentario, la cual repercute en beneficio del usuario.

En la pregunta Nº 2 podemos percibir en el pre test, en el rubro **SI**, no se cuenta con ninguna opinión por lo tanto es 0%, no obstante en el post test dicho porcentaje es revertido intensamente hasta llegar a 11 trabajadores que representa el 92% que declaran que se implementan adecuadamente los ambientes para una mejor atención de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos; entre tanto en la categoría **NO**, existe 10 trabajadores que representa un 83% que afirman que no se implementa adecuadamente los ambientes para una mejor atención de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos, esto es debido a que al trabajador le importa poco o nada la mejora de su ambiente de trabajo, en el post test dicha concepción es disminuido por cuanto nos muestra solo a 1 trabajador que representa el 8% que opinan igual, debido a que no participó en la capacitación efectuada con el programa experimental; si miramos el grupo **A VECES**, podemos percibir que en el pre test nos expone que 2 trabajadores que representa el 17% que expresan que a veces se

implementa adecuadamente los ambientes para una mejor atención de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos, en cambio en el post test no se cuenta con opinión alguna. Al hacer una comparación entre el pre test con el post test podemos percibir que se encuentra una mejora del 92%, esto es debido a que los trabajadores tomaron conciencia de que los ambientes deberían estar adecuadamente arreglados y adecuados para poder atender a los usuarios como corresponde.

En la pregunta N° 3, podemos presenciar que en el pre test se encuentra 2 trabajadores que representa un 17%, alegan que en la Oficina de Personal **SI** se aprueba el marco normativo de los procesos de simplificación de trámites documentarios rediseñados, entretanto, en el post test se puede ver una mejoría que llega a 11 trabajadores que simboliza el 92%; por otra parte, en el pre test se considera que 9 trabajadores que representa un 75% que sostienen que en la Oficina de Personal **NO** se aprueba el marco normativo de los procesos de simplificación de trámites documentarios rediseñados, esta concepción es erradicado en el post test tal como se puede ver en el cuadro, debido a que se aplicó el programa experimental y por lo tanto los trabajadores tomaron conciencia de que es necesario contar con el marco normativo de la simplificación administrativa y es por ello que en esta parte se cuenta con el 0% de opiniones que dicen lo contrario en el post test; por otra parte, en el pre test tan igual que en el post test se tiene a tan solo 1 trabajador que representa el 8% que testimonia que **A VECES** en la Oficina de Personal se aprueba el marco normativo de los procesos de simplificación de trámites documentarios rediseñados. Como podemos apreciar en esta parte se

encuentra una mejoría del 75%, porcentaje que se logra luego de haberse aplicado el programa experimental.

En lo que se refiere a la pregunta N° 4, podemos advertir que en el rubro **SI** nos muestra un 0% en el pre test, todo lo contrario sucede en el post test donde se puede contemplar la enorme mejoría llegando hasta 10 trabajadores que representa el 83%, quienes consideran que la Oficina de Personal si permite que el personal participe en la capacitación y sensibilización de la simplificación de trámites documentarios de la institución; de otro lado, se tiene a 11 trabajadores que simboliza el 92% quienes enuncian que la Oficina de Personal **NO** permite que el personal participe en la capacitación y sensibilización de la simplificación de trámites documentarios de la institución, cifra que es anulado en el post test debido a que el personal administrativo fue capacitado y tomaron conciencia de la importancia que es capacitarse en lo que concierne a la simplificación administrativa; mientras que 1 trabajador administrativo que simboliza el 8% en el pre test considera que la Oficina de Personal **A VECES** permite que el personal participe en la capacitación y sensibilización de la simplificación de trámites documentarios de la institución, cifra que se incrementa en el post test llegando a 2 trabajadores que representa el 17%; este incremento se produce debido a que el personal no participaron normalmente en la capacitación que se brindó al momento que se aplicó el programa experimental por estar de vacaciones y por estar enfermo, pero al margen de ello se puede observar una mejora del 83%, esto permite que el trabajador se encuentre capacitado en lo que concierne a simplificación administrativa.

En lo que corresponde a las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) es preciso indicar que existe diferencias significativas entre la post prueba y la pre prueba, lo cual nos indica que la quinta etapa de la Simplificación de Trámite Documentario denominado etapa de implementación, tuvo influencias positivas y determinantes en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Con respecto a las medidas de dispersión (desviación estándar y varianza) de la post test nos indican que existe un grado significativo de cohesión de optimización de los servicios administrativos obtenido en relación a las medidas de tendencia central.

En cuanto se refiere al rango, se puede percibir que el rango obtenido no ha sufrido variación alguna con referencia al post test, esto evidencia que el intervalo donde se agrupan los datos obtenidos durante el pre test es tan igual a lo comparado al intervalo conseguido en el post test.

Si apreciamos al coeficiente de variabilidad del pos test podremos distinguir que esto ha sufrido una disminución, esto nos manifiesta que las medidas de tendencia central para los datos obtenidos en el pre test se encuentran acumulados en la escala por debajo de la media aprobatoria.

CUADRO N° 05

**RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DE EJECUCIÓN
APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA
UNHEVAL – 2015.**

ETAPA DE EJECUCIÓN																
PREGUNTA:	PRE TEST								POST TEST							
	SI		NO		A VECES		TOTAL		SI		NO		A VECES		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Se aplica el Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios?	2	17	8	66	2	17	12	100	10	83	1	8	1	8	12	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Investigador

CUADRO N° 05-B

**ESTADÍSTICOS DE LA ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA UNHEVAL**

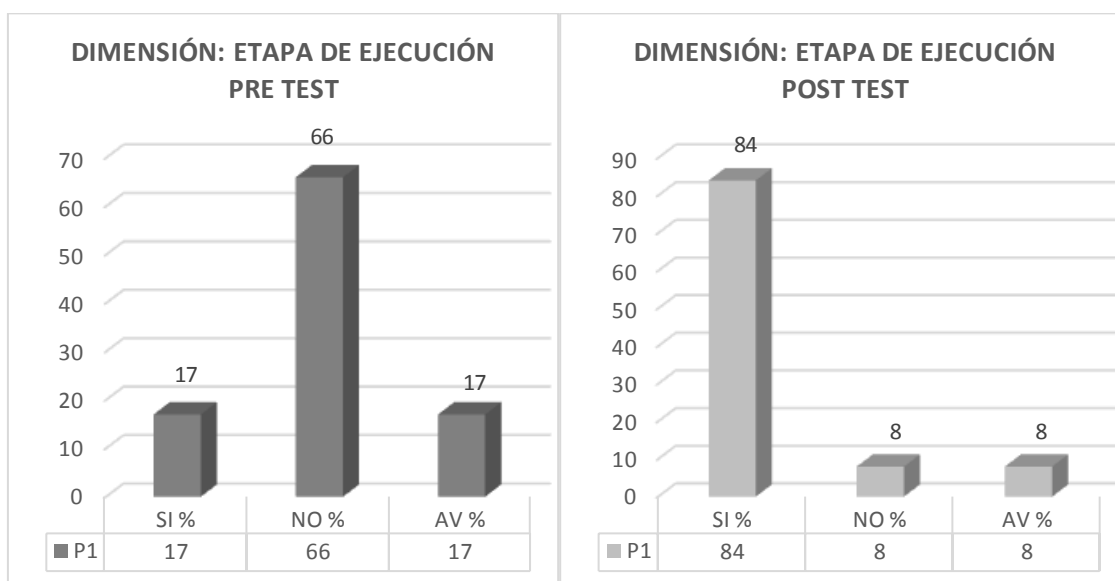
MEDIDAS	PRE TEST	POST TEST
Media	4	4,33
Mediana	2	1
Moda	2	1
Rango	8	10
Desviación Estándar	3,46	5,20
Varianza de la Muestra	12	27
Coefficiente de Variación	87	130
Coefficiente Asimetría	1,73	1,73

FUENTE: Cuadro N° 05-A.

ELABORACION: Investigador.

GRÁFICO N° 05

RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DE EJECUCIÓN APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.



FUENTE : Cuadro N° 05-A
ELABORACIÓN: Investigador

FUENTE: Cuadro N° 05-A
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 05-A, se hace un análisis a la dimensión: **Etapa de ejecución**, podemos notar en la etapa de pre test, en la categoría **SI**, existe tan solo 2 trabajadores que representa el 17%, cifra que se ve incrementado en el proceso del post test llegando a 10 trabajadores administrativos de la Oficina de Personal que representa el 83%, quienes manifiestan que aplican el Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios en dicha oficina luego de haberse aplicado el programa de mejoramiento; por su parte, en la categoría **NO**, podemos vislumbrar en el pre test que 8 trabajadores que representan el 66% que opinan que no se aplica el plan de Simplificación Administrativa de los trámites documentarios en dicha oficina, mientras que en el pos test esta cifra llega a su mínima expresión

del 1 trabajador que representa el 8% por cuanto que luego de haber aplicado el programa experimental los trabajadores tomaron conciencia lo importante que es aplicar la simplificación administrativa a todo trámite que se produjera en las oficinas y unidades de la universidad; y finalmente, en la categoría **A VECES** notamos en el pre test a 2 trabajadores que represente un 17% que declaran que a veces aplican el Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios, y en el post test dicha cifra desciende a 1 trabajador que simboliza el 8%. Como podemos percibir existe una mejora del 66%, cifra importante para los objetivos que se persigue.

Las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) nos muestran diferencias significativas en la post test en comparación del pre test; hubo un incremento muy significativo de los valores de las medidas de tendencia central en la post test, lo que indican que la quinta dimensión denominada etapa de ejecución tuvo influencias positivas y determinantes en la simplificación de trámite documentario de la UNHEVAL.

Por su parte, en lo que concierne a las medidas de dispersión (desviación estándar y varianza) del pre test con relación de la post test se observa que hubo un incremento muy notorio que indican que existe un grado muy significativo de cohesión de los resultados de optimización de los servicios administrativos en relación a las medidas de tendencia central, lo que indican que la quinta dimensión de la simplificación de trámite documentario denominado Etapa de Ejecución tuvo influencias positivas y determinantes en la Optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Por otro lado, si examinamos al rango, veremos que este ha experimentado un aumento, esto nos demuestra que el intervalo donde se agrupan los datos obtenidos mediante la post test es mayor en comparación al intervalo obtenido en el pre test.

En referencia al coeficiente de variabilidad, es preciso tener en cuenta que esto ha experimentado un incremento en el post test, esto nos indica que las medidas de tendencia central para los datos obtenidos se encuentran acumulados por encima de la escala de la media probatoria.

CUADRO Nº 06 – A

RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DE EVALUACION APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.

ETAPA DE EVALUACIÓN																
PREGUNTAS:	PRE TEST								POST TEST							
	SI		NO		A VECES		TOTAL		SI		NO		A VECES		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Se participa en la evaluación del Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios?	2	17	8	66	2	17	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100
2. ¿Se Participa en el monitoreo del Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios?	1	8	9	75	2	17	12	100	11	92	0	0	1	8	12	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Investigador

CUADRO N° 06-B

**ESTADÍGRAFOS DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN DE LA
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA UNHEVAL**

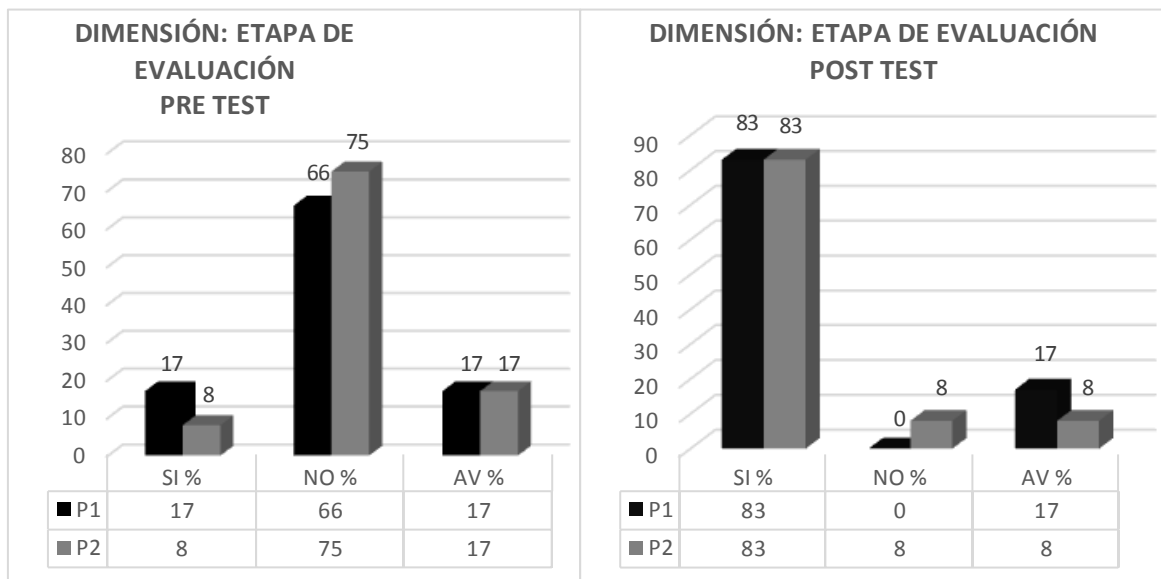
MEDIDAS	PRE TEST	POST TEST
Media	4	4,80
Mediana	2	2
Moda	2	10
Rango	8	9
Desviación Estándar	3,52	4,76
Varianza de la Muestra	12,40	22,70
Coefficiente de Variación	88,03	99,30
Coefficiente Asimetría	0,95	0,58

FUENTE: Cuadro N° 06-A.

ELABORACION: Investigador.

GRÁFICO N° 06

**RESULTADOS DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN
APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE PERSONAL DE LA
UNHEVAL – 2015.**



FUENTE: Cuadro N° 06-A

ELABORACIÓN: Investigador

FUENTE : Cuadro N° 06-A

ELABORACIÓN: Investigador

ANALISIS E INTERPRETACIÓN:

Del cuadro N° 06-A, se observa la dimensión: **Etapas de Evaluación**; donde se desprende la pregunta N° 1, en el pre test podemos examinar en la categoría **SI**, existe 2 trabajadores que representa el 17%, cifra que es revertido llegando a 11 trabajadores que representa el 92% en el post test debido a que los trabajadores administrativos de la Oficina de Personal adquirieron conocimiento luego de la aplicación del programa experimental con respecto a la evaluación de la Simplificación de los trámites documentarios en la UNHEVAL, por lo tanto, los trabajadores si participan en la evaluación del plan de simplificación administrativa de los trámites documentarios. Por su parte en la categoría **NO**, podemos ver que existe 8 trabajadores que simboliza un 66%, quienes mencionan que no participan en la evaluación de la Simplificación de los trámites documentarios, opinión que es reducido en el post test donde se elimina dicha concepción, y es por ello que se tiene un 0%. Por otro lado, en lo que concierne a la categoría **A VECES**, vemos que tanto en el pre test a 2 trabajadores que simboliza un 17%, quienes infieren que a veces participa en la evaluación del plan de simplificación de los trámites administrativos, por su parte, en el post test opina tan solo 1 trabajador que representa el 8%, quien asevera que a veces participan en la evaluación del plan de simplificación administrativa de los trámites documentarios. En esta parte se puede notar que se encuentra un mejoría del 75% luego de haber aplicado el programa experimental.

En la pregunta N° 2 notamos que 1 trabajador que representa el 8% en el pre test, se incrementa considerablemente en el post test, llegando a que 11

trabajadores que representa el 92% quienes manifiestan que **SI** participan en el monitoreo del Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios; mientras que en la categoría No, observamos que en el pre test hay 9 trabajadores que representan el 75%, que indican que **NO** participan en el monitoreo del Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios, llegando a su mínima expresión del 0% en el post test; por su parte en la categoría a veces, vemos en el pre test a 2 trabajadores que simbolizan el 17%, mientras que en el post test se tiene a 1 trabajador que representa el 8% que afirma que **A VECES** participa en el monitoreo del Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios. Frente a lo ocurrido podemos afirmar que hubo un crecimiento de mejoría a un 84% cifra que se logra después de haber aplicado el programa experimental.

Observando el comportamiento de las medidas de tendencia central (la media, mediana y la moda) pertenecientes al post test nos indican diferencias significativas frente al pre test; hubo un incremento muy revelador de los valores de tendencia central, lo que nos indican que la sexta dimensión de la simplificación de trámite documentario denominada etapa de evaluación tuvo influencias positivas y determinantes en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

En lo referente a las medidas de dispersión (desviación estándar y varianza) podemos observar que la post test nos muestra que existe un grado muy significativo de cohesión de los resultados referente a la optimización de los servicios administrativos obtenidos en relación a las medidas de tendencia central; en el cuadro de referencia se puede observar un incremento muy notoria de los estadígrafos de dispersión, lo que evidencia que cuando se optimiza los servicios

administrativos utilizando los fundamentos teóricos y prácticos de la simplificación de trámite documentario, permiten mejorar sustancialmente el desempeño laboral de los trabajadores de la UNHEVAL.

Por otra parte, el rango, que también es una medida de dispersión, se puede percibir que ésta ha sufrido un aumento, esto nos manifiesta que el intervalo donde se agrupan los datos obtenidos mediante la post test es mayor en comparación al intervalo obtenido en el pre test.

En lo que corresponde al coeficiente de variación, se observa que ha experimentado un crecimiento, esto nos indica que la medidas de tendencia central para los datos obtenidos en la post test se encuentran acumulados por sobre la media aprobatoria.

CUADRO N° 07-A

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PREGUNTAS	PRE TEST								POST TEST							
	SI		NO		A VECES		TOTAL		SI		NO		A VECES		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Considera usted que es buena la atención que recibe por parte del personal de la UNHEVAL?	8	40	5	25	7	35	20	100	17	85	1	5	2	10	20	100
2. ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?	6	30	8	40	6	30	20	100	18	90	1	5	1	5	20	100
3. ¿Los trámites documentarios demanda mucho tiempo para tener respuesta?	10	50	4	20	6	30	20	100	1	5	18	90	1	5	20	100
4. Al realizar un trámite documentario (la solicitud de su documento). ¿Hace usted cola para poder presentar su solicitud?	5	25	9	45	6	30	20	100	0	0	19	95	1	5	20	100
5. ¿Es adecuado la atención que recibe en la mesa de partes, al momento de presentar su solicitud?	8	40	5	25	7	35	20	100	17	85	1	5	2	10	20	100

6. Desde el momento en que el trabajador de mesa de partes le informa a la oficina que derivó su documento ¿Va usted a varias oficinas, porque hace un seguimiento a su documento?	18	90	1	5	1	5	20	100	2	10	15	75	3	15	20	100
7. ¿Demora mucho tiempo cada oficina en decirle hacia donde derivó su documento?	15	75	2	10	3	15	20	100	0	0	18	90	2	10	20	100
8. ¿Es adecuado la información que le brinda las oficinas sobre el estado actual de su trámite?	7	35	4	20	9	45	20	100	16	80	2	10	2	10	20	100
9. ¿Usted cree que el trámite documentario llevado a cabo en la UNHEVAL, debido a la carencia del uso de la Internet toma más tiempo para tener una respuesta rápida?	14	70	2	10	4	20	20	100	4	20	15	75	1	5	20	100
10. ¿Usted cree que existe un desinterés en los documentos que se tramita vía internet?	14	70	2	10	4	20	20	100	2	10	16	80	2	10	20	100
11. ¿El trámite documentario manual aún sigue siendo muy burocrático en la UNHEVAL?	16	80	1	5	3	15	20	100	1	5	17	85	2	10	20	100
12. ¿En todas las áreas de la UNHEVAL mejoraría la eficiencia en la atención al usuario si utilizaría el sistema internet en el trámite documentario?	18	90	1	5	1	5	20	100	19	95	1	5	0	0	20	100
13. ¿Es adecuado el tiempo de entrega de los documentos que solicitó?	6	30	12	60	2	10	20	100	18	90	2	10	0	0	20	100
14. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?	9	45	4	20	7	35	20	100	17	85	1	5	2	10	20	100
15. ¿El personal da la imagen de estar cualificado para atenderlo?	7	35	10	50	3	15	20	100	15	75	4	20	1	5	20	100
16. ¿El personal respondió sus dudas de manera clara?	8	40	5	25	7	35	20	100	17	85	2	10	1	5	20	100
17. ¿Recibió información clara sobre los requisitos del trámite?	3	15	14	70	3	15	20	100	18	90	1	5	1	5	20	100
18. ¿Recibió información clara sobre los costos del trámite?	1	5	15	75	4	20	20	100	17	85	1	5	2	10	20	100
19. ¿Recibió información clara sobre los plazos del trámite?	2	10	16	80	2	10	20	100	17	85	1	5	2	10	20	100
20. ¿Se cumplieron los plazos señalados?	1	5	18	90	1	5	20	100	18	90	1	5	1	5	20	100
21. ¿Le solicitaron requisitos adicionales, no señalados inicialmente?	12	60	5	25	3	15	20	100	1	5	18	90	1	5	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

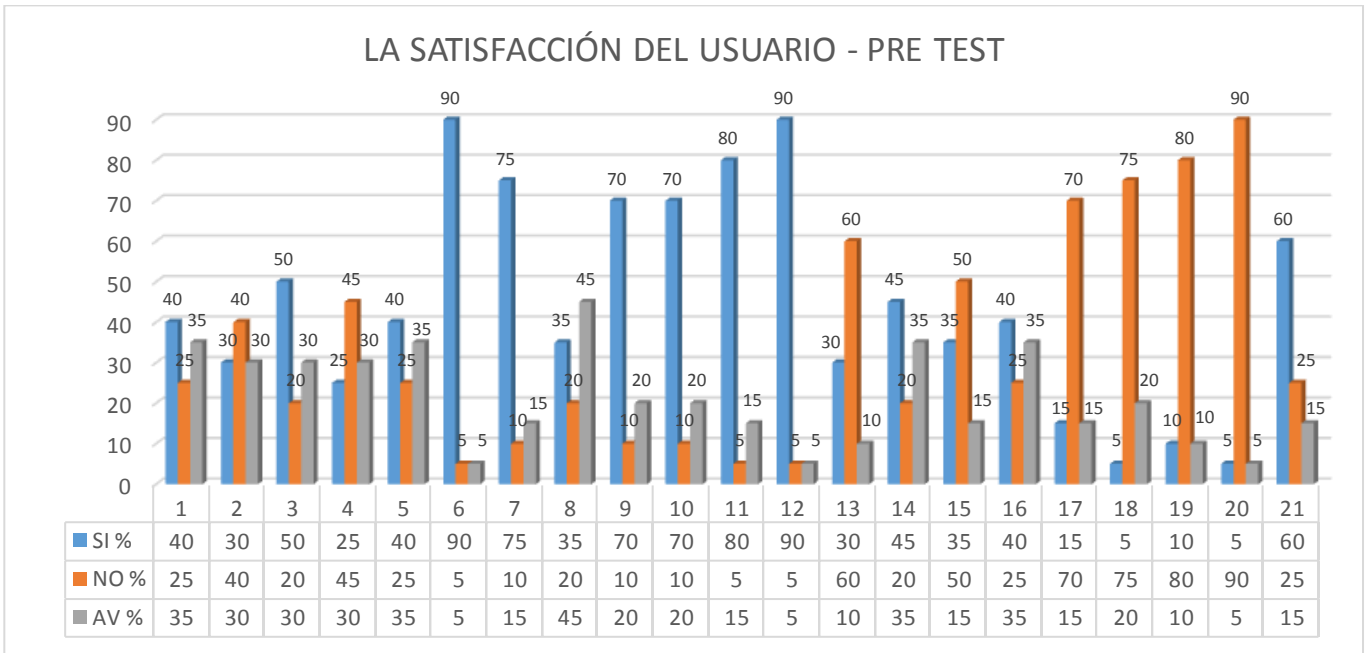
CUADRO N° 07-B
ESTADÍGRAFOS DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA UNHEVAL

MEDIDAS	PRE TEST	POST TEST
Media	6,67	7,12
Mediana	6	2
Moda	1	1
Rango	17	18
Desviación Estándar	4,9	7,58
Varianza de la Muestra	24,03	57,38
Coefficiente de Variación	74	106
Coefficiente Asimetría	0,89	0,62

FUENTE : Cuadro N° 07-A.
 ELABORACION: Investigador.

GRÁFICO N° 07

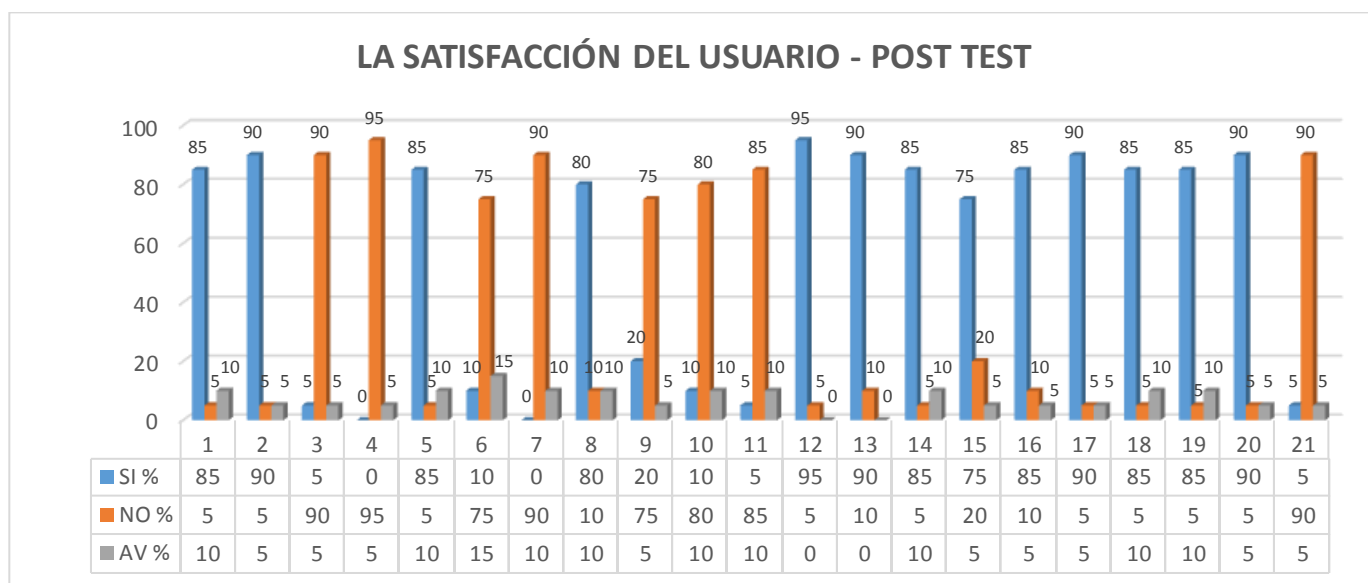
RESULTADOS DEL PRE TEST DE SATISFACCIÓN APLICADO A LOS USUARIOS LA OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.



FUENTE: Cuadro N° 07-A
 ELABORACIÓN: Investigador

GRÁFICO N° 08

RESULTADOS DEL POST TEST DE SATISFACCIÓN APLICADO A LOS USUARIOS LA
OFICINA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL – 2015.



FUENT : Cuadro N° 07-A

ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 7-A se desprende el resultado de la encuesta aplicado a los usuarios de la Oficina de Personal.

Con respecto a la primera pregunta, podemos indicar que en el pre test se muestra a 8 personas que representan un 40%, quienes consideran que, **SI** es buena la atención que recibe por parte del personal de la UNHEVAL; por su parte, el 5 usuarios que representan el 25% expresan que, **NO** es buena la atención que recibe; mientras que 7 personas que representan el 35% consideran que **A VECES** existe una buena atención por parte del personal administrativo. En el post test se observa que existe una enorme mejoría como se ilustra en el gráfico N° 08, donde

17 usuarios que representan un 85% que revelan que **SI** recibe una buena atención por parte del personal de la UNHEVAL, contraviniendo a esto existe 1 usuario que representa el 5% que afirma que **NO** recibe una buena atención; mientras que 2 personas que representa el 10% que declaran que **A VECES** reciben una buena atención por parte de los trabajadores. Como se puede notar que existe una mejora entre el pre test y post test en un 45% luego de aplicar el Programa Experimental.

Los resultados de la pregunta N° 2, en el pre test nos arroja que un 30% que personaliza a 6 usuarios opinan que el personal **SI** se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios, este número es incrementado a 18 usuarios que representa un 90% en el post test; por otra parte, existe 8 personas que representa el 40%, quienes declaran que el personal **NO** se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios, dicha cifra es reducido a 1 interesado que representa el 5% en el post test, y 6 usuarios que representa el 30%, que expresan que el personal **A VECES** se encuentran dispuestos a ayudar a los usuarios, en el post test vemos que dicha cifra es retraído a 1 persona que representa un 5%. Como se podrá notar que existe una mejora en un 60% luego de aplicar el Programa Experimental.

Según la pregunta N° 3, las cifras reflejan en el pre test, 10 personas que simboliza el 50% que consignan que los trámites documentarios **SI** demanda mucho tiempo para tener respuesta, por su parte en el post test dicha cifra se contrae a tan solo 1 usuario que representa el 5%; Es de notar que 4 participantes que representa un 20% que manifiestan que los trámites documentarios **NO** demandan mucho tiempo para tener respuesta, mientras que en el post test se nota que esta cifra se incrementa considerablemente llegando a 18 interesados que constituye el 90%;

mientras que 6 usuarios que representa el 30% en el pre test aseveran que **A VECES** los trámites documentarios demandan mucho tiempo para tener respuesta, cifra que es reducido a 1 persona que simboliza el 5% en el post test. Se puede notar que luego de aplicar el Programa Experimental existe una mejora de un 70%.

En la pregunta N° 4, del cuadro N° 7, se puede captar en el pre test que 5 usuarios que representa el 25% manifiestan que al realizar un trámite documentario **SI** hace cola para poder presentar su solicitud, mientras que en el post test dicha cifra es un; por su parte en lo que concierne a **NO** hace cola para poder presentar su solicitud vemos que el pre test existe un 45% que personaliza a 9 usuarios, cantidad que es incrementada llegando a un 95% que representa a 19 usuarios. Por otra parte, un 30% que simboliza a 6 personas enuncian que **A VECES** hace cola para poder presentar su solicitud en el pre test, mientras que el post test dicho monto es reducido al 5% que encarna a 1 usuario. Como se podrá notar que existe una mejora del 50% luego de aplicar el Programa Experimental.

La pregunta N° 5, no arroja los siguientes resultados: en el pre test tenemos un 40% que personaliza a 8 personas que afirman que **SI** es adecuado la atención que recibe en la mesa de partes al momento de presentar su solicitud, por su parte en el post test dicha cifra es incrementando llegando a un 85% que simboliza a 17 usuarios. Por otro lado, en el pre test vemos que existe un 25% que encarna a 5 usuarios que refieren que **NO** recibe una adecuada atención en la mesa de partes al momento de presentar su solicitud, en el post test se puede observar que dicho porcentaje es disminuido al 5% que caracteriza a 1 usuario. Por su parte en el rubro de **A VECES**, tenemos que el 35% que simboliza a 7 usuarios que mencionan que a

veces reciben una atención adecuada en la mesa de partes al momento de presentar su solicitud, y cuando vemos en el post test, este rubro disminuye a un 10% que personifica a 2 usuarios. Por lo tanto, es preciso indicar que después de haber aplicado el Programa Experimental, se observa una ligera mejoría en un 45% lo que nos demuestra que es el camino a seguir para lograr una mejor calidad de servicio al usuario.

En lo que concierne a la pregunta N° 6, podemos observar que el 90% de los encuestados que representan a 18 personas revelan que desde el momento en que el trabajador de mesa de partes le informa a la oficina que derivó su documento **SI** hace un seguimiento personalmente a su documento, pero cuando nos trasladamos al post test vemos que el 10% que representan a 2 personas mantienen su posición de que la situación continúa igual; por su parte, en el casillero de **NO** va a varias oficina para hacer el seguimiento de su documento, en el pre test vemos que el 5% que personifica a 1 usuario, mientras que en el post test el 75% que personifica a 15 usuarios que manifiestan que no realiza dicho seguimiento; mientras que en el pre test referente al rubro **A VECES**, tenemos un 5% que vale a 1 persona que declara que a veces va a varias oficinas haciendo el seguimiento de su documento, pero cuando vemos en el post test este porcentaje se incrementa a un 15% el que representa a 3 usuarios. En esta parte podemos notar que luego de haber aplicado el Programa Experimental existe una mejora de un 70%, por lo tanto el usuario se siente más satisfecho.

En la pregunta N° 7, los arroja los siguientes resultados: En la primera pregunta en el pre test, vemos que existe un 75% que simboliza a 15 personas que

manifiestan que **SI** se demora mucho tiempo cada oficina en decirle hacia donde derivó su documento, es de notar que en el post test dicha cifra disminuye al 0%; en lo que concierne a **NO** demora mucho tiempo cada oficina en decirle hacia donde derivó su documento, tenemos en el pre test 2 personas que representa el 10%, porcentaje que es incrementada abruptamente hasta llegar a un 90% que significa que 18 usuarios se encuentran satisfechos en el post test; por otro lado, nos muestra en el pre test que 3 personas que caracteriza el 15% que declaran **A VECES** demora mucho tiempo cada oficina en decirle hacia donde derivó su documento, este monto es disminuido en el post test, llegando a 2 usuarios que representa un 10%. Como podemos ver que esta pregunta se muestra una mejora de un 80% luego de haberse aplicado el Programa experimental, por lo tanto, los usuarios se encuentran satisfechos.

En lo que respecta a la pregunta N° 8 de calidad de servicio, vemos que se desprende que en el pre test donde 7 usuarios que representa un 35% que nos revela que **SI** es adecuada la información que le brinda las oficinas sobre el estado actual de su trámite, dicho porcentaje se acrecienta en el post test hasta llegar al tope de 80% que personifica a 16 usuarios; mientras que 4 personas que simboliza el 20% en el pre test enuncian que **NO** es adecuada la información que le brinda las oficinas sobre el estado actual de su trámite, en el post test vemos que dicha cifra se reduce a 2 personas que caracteriza un 10%; finalmente, se tiene en el pre test, 9 personas que simbolizan el 45% expresan que **A VECES** es adecuada la información que le brinda las oficinas sobre el estado actual de su trámite, en el post test disminuyen considerablemente a 2 usuarios que representa el 10%. En esta

parte podemos decir que luego de haber aplicado el Programa Experimental se tiene una mejora en un 45%.

En la pregunta N° 9, observamos en el pre test, 14 usuarios que representa el 70% manifiestan que **SI** creen que el trámite documentario llevado a cabo en la UNHEVAL, toma más tiempo para tener una respuesta rápida debido a la carencia del uso de la Internet, en el post test podemos contemplar que existe un decremento de la cifra anterior llegando a 4 personas que representa un 20%; por su parte, podemos encontrar en el pre test a 2 usuarios que simbolizan el 10% que declaran que **NO** creen que el trámite documentario llevado a cabo en la UNHEVAL, toma más tiempo para tener una respuesta rápida debido a la carencia del uso de la Internet, mientras que en el post test dicha cifra se incrementa hasta llegar a 15 beneficiarios que representa el 75%; Por otra parte, se cuenta con 4 usuarios que representa el 20% que creen que **A VECES** el trámite documentario llevado a cabo en la UNHEVAL, toma más tiempo para tener una respuesta rápida debido a la carencia del uso de la Internet, en el post test dicha cifra se reduce hasta 1 usuario que simboliza el 5%. En esta parte diremos que se encuentra en una mejoría de un 65%, luego de haber aplicado el Programa Experimental en la Oficina de Personal de la UNHEVAL.

Si observamos la pregunta N° 10, diremos que en el pre test 14 interesados que representan el 70% denunciaron que **SI** existe un desinterés en los documentos que se tramita vía internet, en el post test se observa un decrecimiento agigantado hasta llegar a 2 usuarios que representa el 10%; Por su parte, en el pre test vemos que 2 personas que simbolizan el 10% que sostienen que **NO** existe un desinterés

en los documentos que se tramita vía internet, mientras que en el post test dicha cifra se incrementa considerablemente hasta llegar a 16 usuarios que representa el 80%; por otro lado, se tiene un a 4 usuarios que representa el 20% que confiesan que **A VECES** existe un desinterés en los documentos que se tramita vía internet, mientras que en el post test se reduce hasta 2 usuarios que simboliza el 10%. Como se puede notar que luego de haber aplicado el Programa Experimental existe una mejora del 60%, el cual beneficia al usuario.

La pregunta N° 11, nos manifiesta en el pre test que existe 16 usuarios que representa el 80%, quienes indican que **SI**, el trámite documentario manual aún sigue siendo muy burocrático en la UNHEVAL, pero cuando vemos esta misma pregunta en el post test nos arroja que 1 usuario que simboliza el 5%, por lo tanto, es una disminución muy acelerada, pero si nos percatamos en el pre test de la segunda alternativa de respuesta vemos que 1 usuarios que simboliza el 5% que nos infiere que el trámite documentario manual **NO** sigue siendo muy burocrático en la UNHEVAL, esta cifra sufre una variación agigantado por cuanto vemos en el post test que existe 17 usuarios que representa el 85%; por otro lado, se tiene a 3 personas que representa el 15% que manifiestan que el trámite documentario manual **A VECES** sigue siendo muy burocrático en la UNHEVAL y en el post test se reduce 2 usuarios que simboliza el 10%. Como se podrá ver que existe una mejora del 80% luego de haber aplicado el Programa Experimental aplicado a los trabajadores de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.

En lo que concierne a la pregunta N° 12, podemos observar que en el pre test 18 usuarios que representa el 90% quienes manifiestan que **SI** en todas las áreas

de la UNHEVAL mejoraría la eficiencia en la atención al usuario si utilizaría el sistema de internet en el trámite documentario, en el post test podemos ver que dicho rubro es mejorado llegando a 19 usuarios que representa el 95%; por otra parte, en el pre test así como en el post test existe 1 usuarios que representa un 5% que indica que en todas las áreas de la UNHEVAL **NO** mejoraría la eficiencia en la atención al usuario si utilizaría el sistema de internet en el trámite documentario; mientras que en el pre test 1 usuario que representa el 5% declara que en todas las áreas de la UNHEVAL **A VECES** mejora la eficiencia en la atención al usuario si utiliza el sistema de internet en el trámite documentario, en el post test dicha cifra desaparece. En esta parte se puede decir que solo se incrementó el 5% de mejora luego de aplicar el Programa experimental.

En la pregunta N° 13, nos manifiesta que 6 usuarios que simboliza el 30% en el pre test, indican que **SI** es adecuado el tiempo de entrega de los documentos que solicitó, mientras que en el post test vemos que 18 personas que representa el 90% manifiestan que están de acuerdo con dicha afirmación; por otro lado, en la afirmación de que **NO** es adecuado el tiempo de entrega de los documentos que solicitó, se muestra en el pre test que 12 usuarios que representan el 60%, mientras que en el post test dicha aseveración es reducido a 2 personas que simboliza el 10%; por otra parte, en el pre test se tiene a 2 personas que representa el 10% que aseveran que **A VECES** es adecuado el tiempo de entrega de los documentos que solicitó, cifra que es reducido al 0% en el pos test.

La pregunta N° 14, nos arroja los siguientes resultados: existe 9 usuarios que representa un 45%, quienes enuncian que el trato del personal administrativo con los

usuarios **SI** es considerado y amable, afirmación que es ratificado en el post test con 17 usuarios que simboliza el 85%; por otro lado, 4 personas que representa el 20% que confiesan que el trato del personal administrativo con los usuarios **NO** es considerado y amable, dicha cifra es reducido a 1 persona que simboliza el 5%; por otra parte, vemos en el pre test que 7 usuarios que representa el 35% que revelan que el trato del personal administrativo con los usuarios **A VECES** es considerado y amable, dichas personan se desdicen llegando a 2 usuarios que representa el 10%. Pero en resumen diremos que hubo una mejora del 40% luego de aplicar el Programa Experimental a los trabajadores de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.

En lo que respecta a la pregunta N° 15, tenemos que en el pre test 7 personas que simboliza el 35% afirman que el personal administrativo **SI** da la imagen de estar cualificado para atenderlo, en el post test se reafirman hasta llegar a 15 usuarios que representa el 75%; mientras que 10 personas que representan el 50% en el pre test expresan que el personal administrativo **NO** da la imagen de estar cualificado para atenderlo, dicha afirmación es ratificado pero en menor grado es en el post test hasta llegar a 4 usuarios que representa un 20%; por otra parte, se tiene a 3 personas que representa el 15% que sostienen que el personal administrativo **A VECES** da la imagen de estar cualificado para atenderlo, dichos usuarios cambian de concepto en el pos test por cuanto se llega a 1 usuario que simboliza el 5% que opina igualmente. En esta parte se puede avizorar que la mejora llega a un 40%, luego de haber aplicado el Plan Experimental programado.

En la pregunta N° 16, se puede vislumbrar que 8 usuarios que representa el 40% que mencionan que el personal administrativo **SI** respondió a sus dudas de manera clara, cifra que se acrecienta considerablemente en el pos test hasta llegar a 17 usuarios que simboliza un 85%; por otro lado, podemos vislumbrar que 5 usuarios que representa el 25% confiesan que el personal administrativo **NO** respondió a sus dudas de manera clara, esta aseveración es rechazada en el pos test, y es por ello que se llega a 2 usuarios que representa un 10%; por otra parte, se tiene en el pre test a 7 usuarios que representa un 35% que indican que **A VECES** el personal administrativo respondió a sus dudas de manera clara, dicha afirmación es reducido a 1 persona que simboliza el 5%. Por todo lo dicho, se puede sostener que hubo una mejora en un 45% en donde los usuarios se sienten satisfechos con la respuesta del personal administrativo, este logro se debe en virtud a la aplicación del Programa experimental realizado en la Oficina de Personal.

En lo que respecta a la pregunta N° 17, podemos decir que en el pre test se nota que existe 3 usuarios que representa un 15% que confirman que **SI** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los requisitos del trámite, dicha confirmación es reafirmado y se incrementan a 18 usuarios que simboliza un 90% en el post test, mientras que en el otro bando del pre test se encuentra a 14 personas que simboliza el 70% que declaran **NO** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los requisitos del trámite, y en el post test dichas personas se desdican por cuanto se llega a solo1 usuario que representa el 5%; por otra parte, se cuenta en el pre test con 3 personas que representa un 15% que enuncian que **A VECES** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los requisitos del trámite, en el post test

dicha cifra disminuye a un 1 usuario que simboliza el 5%. Por lo indicado, es preciso manifestar que existe una mejora del 75% gracias a la aplicación del Programa Experimental aplicado a los trabajadores de la Oficina de Personal de la UNHEVAL.

En cuanto a la pregunta N° 18, es preciso indicar que en el pre test se observa que se encuentra a 1 persona que representa el 5% que declara que **SI** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los costos del trámite, en el post test se ratifica y se incrementa la opinión al respecto hasta llegar a 17 usuarios que representa el 85%; por otro lado, vemos que en el pre test existe 15 personas que representa el 75% que sostienen que **NO** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los costos del trámite, afirmación que es reducida a la mínima expresión hasta llegar a 1 usuario que simboliza el 5%; por su parte en **A VECES** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los costos del trámite, en el pre test se tiene a 4 usuarios que representa el 20% que expresan de tal forma, mientras que en el post test se puede notar que dicha opinión se reduce a la mitad, que vale decir a 2 personas que simboliza el 10%. Como se puede advertir que existe una mejora del 80% luego de haber aplicado el Programa Experimental.

En la pregunta N° 19 se puede observar que en el pre test se tiene a 2 personas que representa el 10%, quienes mencionan que **SI** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los plazos del trámite, mientras que en el post test se puede apreciar que dicha declaración se reafirma y se acrecienta a 17 usuarios que simboliza el 85%; de otro lado, se tiene a 16 usuarios que simboliza el 80% que enuncian que **NO** recibió información clara por

parte de los trabajadores administrativos sobre los plazos del trámite, cifra que disminuye a 1 usuarios que simboliza un 5% en el post test; por otra parte, en el pre test al igual que en el post test se cuenta con 2 usuarios que representa el 10%, declaran que **A VECES** recibió información clara por parte de los trabajadores administrativos sobre los plazos del trámite. En resumen podemos decir que en esta parte se muestra una mejora del 75% de usuarios que se encuentran satisfechos por los servicios recibidos.

En lo que se refiere a la pregunta N° 20, se puede analizar mencionando que en el pre test se cuenta con 1 usuarios que representa el 5% que afirma que los trabajadores administrativos **SI** cumplieron con los plazos señalados en el TUPA, en contraste a ello se puede notar en el post test, donde se cuenta con 18 usuarios que representa el 90%; por otro lado, en el pre test vemos que los trabajadores administrativos **NO** cumplieron con los plazos señalados en el TUPA, dicha afirmación corresponde a 18 personas que simboliza el 90% en el pre test, aunque en el post test la mencionada cifra decae hasta llegar a 1 persona que representa el 5%; por otro lado, en el pre test al igual que en el post test nos indican que 1 usuario que representa el 5% que confiesa que los trabajadores administrativos **A VECES** cumplen con los plazos señalados en el TUPA. En esta parte, se puede decir que existió una mejora del 85%.

En relación a la pregunta N° 21, es preciso indicar que 12 usuarios que representa el 60% en el pre test que revelan que los trabajadores **SI** le solicitaron requisitos adicionales, no señalados inicialmente en el TUPA, en cambio en el post test se observa que la cifra indicada decae hasta llegar a 1 persona que simboliza el

5%; por otra parte, en el pre test se tiene a 5 usuarios que simboliza el 25% que declaran que los trabajadores **NO** le solicitaron requisitos adicionales, no señalados inicialmente en el TUPA, no obstante que dicha afirmación se reafirma y se incrementa llegando a 18 usuarios que representa el 90%; por otro lado, se tiene a 3 personas que simbolizan el 15% que declaran que **A VECES** los trabajadores le solicitaron requisitos adicionales, no señalados inicialmente en el TUPA, todo lo contrario ocurre en el post test donde se puede observar que dicha cifra sufre un decrecimiento considerable hasta llegar a 1 usuario que simboliza el 5%. Toda esta mejora se debe a la aplicación del Programa Experimental donde se manifiesta en un 85% de crecimiento.

4.1.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS.

Las etapas que se siguieron para desarrollar la prueba de hipótesis específica se detallan a continuación:

DIMENSIÓN N° 1: ETAPA PREPARATORIA

1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H_{i1}) Y DE LA HIPÓTESIS NULA (H_{o1}):

Las hipótesis que se formularon inicialmente fueron presentadas de la siguiente manera:

H_{i1} : La etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

Ho1: La etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios no permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

2. MODELO:

$$H_0 : \mu \geq \mu_0$$

$$H_1 : \mu < \mu_0$$

3. TIPO DE PRUEBA

Fue una prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_1 .

4. ESTADÍSTICO:

t – Student.

5. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 5\% = 0,05$ entonces $\alpha = 0,05$; luego $1 - 0,05 = 0,95 = 1 - \alpha$, que nos permite afirmar que la hipótesis se probó con el 95% de confiabilidad y un error de 5%.

6. GRADO DE LIBERTAD

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 12 + 12 - 2$$

$gl = 22$

7. PUNTO CRÍTICO

En la tabla de la distribución de “t” Student, con 22 gl, $\alpha = 0,05$ y prueba de una cola, encontramos el “t” crítico: $t_c = 1,717$; que constituye el punto de división de la zona de rechazo y la zona de aceptación.

8. DATOS

PRUEBA	NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Pre Test	$n_1 = 12$	$\bar{X}_1 = 4,5$	$(S_1) = 3,5$
Post Test	$n_2 = 12$	$\bar{X}_2 = 4,89$	$(S_2) = 4,49$

9. FORMULA DEL ESTADÍSTICO T – STUDENT.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(S_1)^2}{n_1} + \frac{(S_2)^2}{n_2}}}$$

DONDE:

X_1 = Media aritmética del pre test.

X_2 = Media aritmética del post test.

$(S_1)^2$ = Desviación estándar del pre test elevada al cuadrado.

$(S_2)^2$ = Desviación estándar del post test elevada al cuadrado.

n_1 = El tamaño de la muestra del pre test.

n_2 = El tamaño de la muestra del post test.

10. CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO:

Reemplazando los valores en la fórmula:

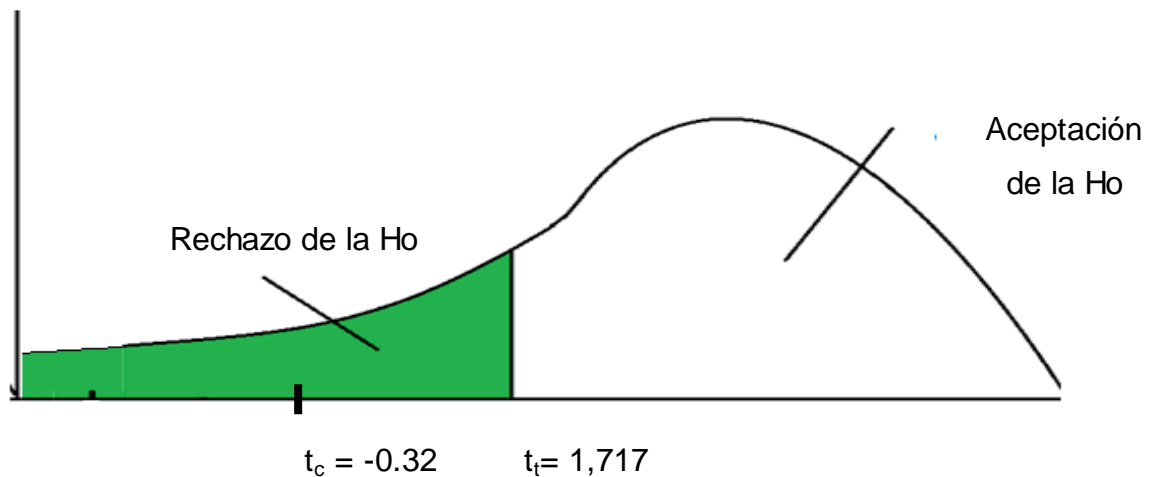
$$t = \frac{4,5 - 4,89}{\sqrt{\frac{(3,5)^2}{12} + \frac{(4,49)^2}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,39}{\sqrt{\frac{12,25}{12} + \frac{20,16}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,53}{1,64}$$

$$t_c = -0,32$$

11. GRÁFICA



12. TOMA DE DECISIÓN

Como el valor de t – Student cae en la zona de rechazo, consecuentemente la decisión es **ACEPTAR** la hipótesis de investigación en el sentido de que la aplicación de la etapa preparatoria de la primera dimensión de la Simplificación de Trámite Documentario posibilita mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, por lo tanto, **SE RECHAZA** la hipótesis nula.

DIMENSIÓN N° 2: ETAPA DIAGNÓSTICO:**1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H_{i2}) Y DE LA HIPÓTESIS NULA (H_{o2}):**

Las hipótesis que se formularon inicialmente fueron presentadas de la siguiente manera:

H_{i2} : El diagnóstico de la Simplificación de Trámites documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

H_{o2} : El diagnóstico de la Simplificación de Trámites documentarios no permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

2. MODELO:

$$H_0 : \mu \geq \mu_0$$

$$H_1 : \mu < \mu_0$$

3. TIPO DE PRUEBA

Fue una prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_1 .

4. ESTADÍSTICO:

t – Student.

5. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 5\% = 0,05$ entonces $\alpha = 0,05$; luego $1 - 0,05 = 0,95 = 1 - \alpha$, que nos permite afirmar que la hipótesis se probó con el 95% de confiabilidad y un error de 5%.

6. GRADO DE LIBERTAD

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 12 + 12 - 2$$

gl = 22

7. PUNTO CRÍTICO

En la tabla de la distribución de “t” Student, con 22 gl, $\alpha = 0,05$ y prueba de una cola, encontramos el “t” crítico: $t_c = 1,717$; que constituye el punto de división de la zona de rechazo y la zona de aceptación.

8. DATOS

PRUEBA	NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Pre Test	$n_1 = 12$	$\bar{X}_1 = 4,94$	$(S_1) = 4,41$
Post Test	$n_2 = 12$	$\bar{X}_2 = 5,25$	$(S_2) = 4,77$

9. FORMULA DEL ESTADÍSTICO T – STUDENT.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(S_1)^2}{n_1} + \frac{(S_2)^2}{n_2}}}$$

DONDE:

X_1 = Media aritmética del pre test.

X_2 = Media aritmética del post test.

$(S_1)^2$ = Desviación estándar del pre test elevada al cuadrado.

$(S_2)^2$ = Desviación estándar del post test elevada al cuadrado.

n_1 = El tamaño de la muestra del pre test.

n_2 = El tamaño de la muestra del post test.

10. CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO:

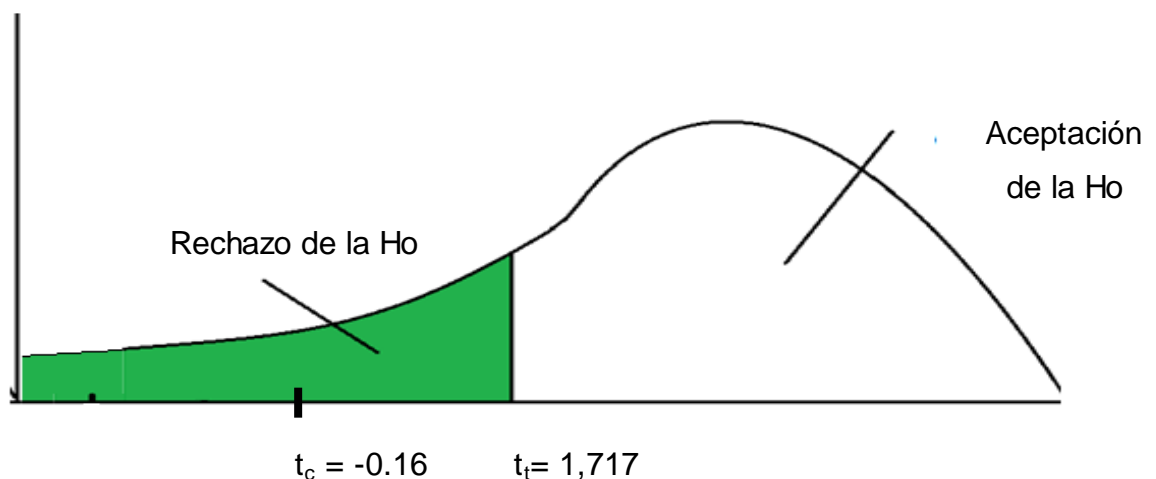
Reemplazando los valores en la fórmula:

$$t = \frac{4,94 - 5,25}{\sqrt{\frac{(4,41)^2}{12} + \frac{(4,77)^2}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,31}{\sqrt{\frac{19,45}{12} + \frac{22,75}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,31}{1,88}$$

$$t_c = -0,16$$

11. GRÁFICA

12. TOMA DE DECISIÓN

Como el valor de t – Student cae en la zona de rechazo, entonces la decisión es **ACEPTAR** la hipótesis de investigación en el sentido de que la aplicación de la etapa de diagnóstico de la segunda dimensión de la Simplificación de Trámite Documentario posibilita mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, consecuentemente **SE RECHAZA** la hipótesis nula.

DIMENSIÓN N° 3: ETAPA DE REDISEÑO:

1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H_{i3}) Y DE LA HIPÓTESIS NULA (H_{o3}):

Las hipótesis que se formularon inicialmente fueron presentadas de la siguiente manera:

H_{i3} : El rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

H_{o3} : El rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios no permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

2. MODELO:

$$H_0 : \mu \geq \mu_0$$

$$H_1 : \mu < \mu_0$$

3. TIPO DE PRUEBA

Fue una prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_1 .

4. ESTADÍSTICO:

t – Student.

5. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 5\% = 0,05$ entonces $\alpha = 0,05$; luego $1 - 0,05 = 0,95 = 1 - \alpha$, que nos permite afirmar que la hipótesis se probó con el 95% de confiabilidad y un error de 5%.

6. GRADO DE LIBERTAD

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 12 + 12 - 2$$

$gl = 22$

7. PUNTO CRÍTICO

En la tabla de la distribución de “t” Student, con 22 gl, $\alpha = 0,05$ y prueba de una cola, encontramos el “t” crítico: $t_c = 1,717$; que constituye el punto de división de la zona de rechazo y la zona de aceptación.

8. DATOS

PRUEBA	NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Pre Test	$n_1 = 12$	$\bar{X}_1 = 5,4$	$(S_1) = 4,63$
Post Test	$n_2 = 12$	$\bar{X}_2 = 5,6$	$(S_2) = 4,84$

9. FORMULA DEL ESTADÍSTICO T – STUDENT.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(S_1)^2}{n_1} + \frac{(S_2)^2}{n_2}}}$$

DONDE:

\bar{X}_1 = Media aritmética del pre test.

\bar{X}_2 = Media aritmética del post test.

$(S_1)^2$ = Desviación estándar del pre test elevada al cuadrado.

$(S_2)^2$ = Desviación estándar del post test elevada al cuadrado.

n_1 = El tamaño de la muestra del pre test.

n_2 = El tamaño de la muestra del post test.

10. CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO:

Reemplazando los valores en la fórmula:

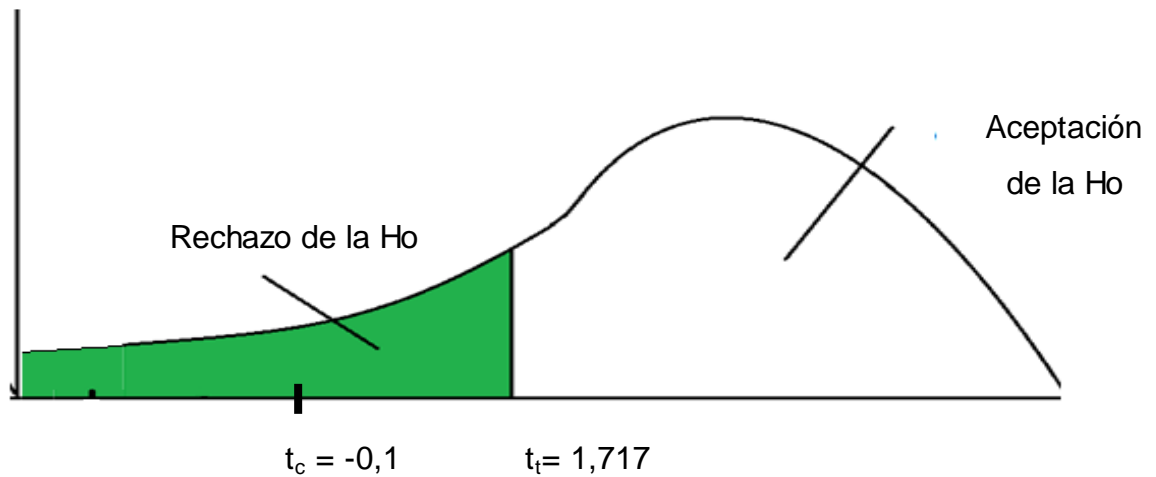
$$t = \frac{5,4 - 5,6}{\sqrt{\frac{(4,63)^2}{12} + \frac{(4,84)^2}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,2}{\sqrt{\frac{21,44}{12} + \frac{23,43}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,2}{1,93}$$

$t_c = -0,1$

11. GRÁFICA



12. TOMA DE DECISIÓN

Como el valor de t – Student cae en la zona de rechazo, entonces la decisión es **ACEPTAR** la hipótesis de investigación en el sentido de que la aplicación de la etapa de rediseño de la tercera dimensión de la Simplificación de Trámite Documentario posibilita mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, consecuentemente **SE RECHAZA** la hipótesis nula.

DIMENSIÓN N° 4: ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H_{i4}) Y DE LA HIPÓTESIS NULA (H_{o4}):

Las hipótesis que se formularon inicialmente fueron presentadas de la siguiente manera:

H_{i4} : La implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

Ho₄: La implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios no permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

2. MODELO:

$$H_0 : \mu \geq \mu_0$$

$$H_1 : \mu < \mu_0$$

3. TIPO DE PRUEBA

Fue una prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_1 .

4. ESTADÍSTICO:

t – Student.

5. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 5\% = 0,05$ entonces $\alpha = 0,05$; luego $1 - 0,05 = 0,95 = 1 - \alpha$, que nos permite afirmar que la hipótesis se probó con el 95% de confiabilidad y un error de 5%.

6. GRADO DE LIBERTAD

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 12 + 12 - 2$$

$gl = 22$

7. PUNTO CRÍTICO

En la tabla de la distribución de “t” Student, con 22 gl, $\alpha = 0,05$ y prueba de una cola, encontramos el “t” crítico: $t_c = 1,717$; que constituye el punto de división de la zona de rechazo y la zona de aceptación.

8. DATOS

PRUEBA	NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Pre Test	$n_1 = 12$	$\bar{X}_1 = 4,8$	$(S_1) = 4,32$
Post Test	$n_2 = 12$	$\bar{X}_2 = 5.33$	$(S_2) = 4,84$

9. FORMULA DEL ESTADÍSTICO T – STUDENT.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(S_1)^2}{n_1} + \frac{(S_2)^2}{n_2}}}$$

DONDE:

X_1 = Media aritmética del pre test.

X_2 = Media aritmética del post test.

$(S_1)^2$ = Desviación estándar del pre test elevada al cuadrado.

$(S_2)^2$ = Desviación estándar del post test elevada al cuadrado.

n_1 = El tamaño de la muestra del pre test.

n_2 = El tamaño de la muestra del post test.

10. CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO:

Reemplazando los valores en la fórmula:

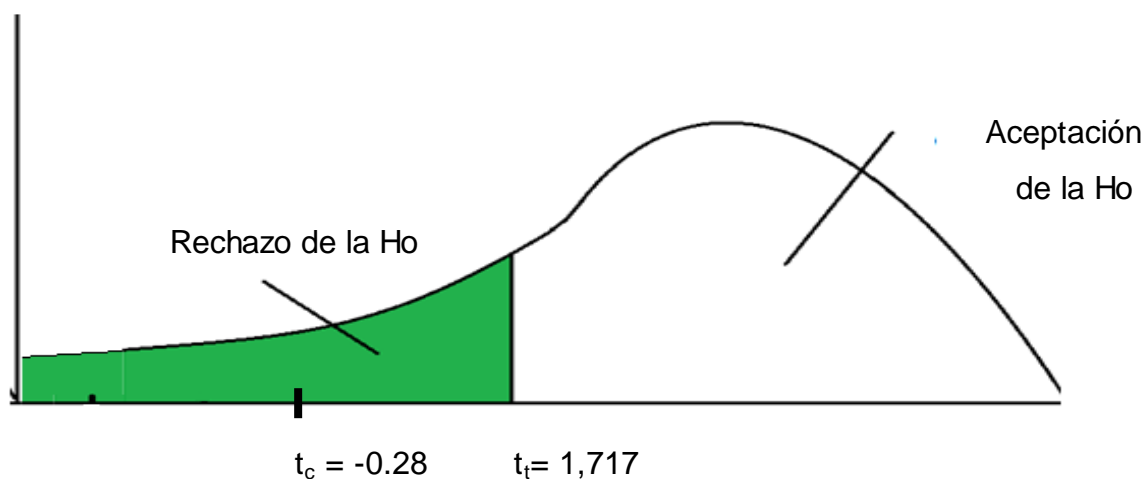
$$t = \frac{4,8 - 5,33}{\sqrt{\frac{(4,32)^2}{12} + \frac{(4,84)^2}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,53}{\sqrt{2 \left(\frac{18,7}{12} + \frac{23,42}{12} \right)}}$$

$$t = \frac{-0,53}{1,87}$$

$t_c = -0,28$

11. GRÁFICA



12. TOMA DE DECISIÓN

Como el valor de t – Student cae en la zona de rechazo, por lo tanto la decisión tomada es **ACEPTAR** la hipótesis de investigación en el sentido de que la aplicación de la etapa de implementación, cuarta dimensión de la Simplificación de Trámite Documentario posibilita mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, consecuentemente **SE RECHAZA** la hipótesis nula.

DIMENSIÓN N° 5: ETAPA DE EJECUCIÓN

1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H_{i5}) Y DE LA HIPÓTESIS NULA (H_{o5}):

Las hipótesis que se formularon inicialmente fueron presentadas de la siguiente manera:

H_{i5} : La ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

H_{o5} : La ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios no permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

2. MODELO:

$$H_0 : \mu > \mu_0$$

$$H_1 : \mu < \mu_0$$

3. TIPO DE PRUEBA

Fue una prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_1 .

4. ESTADÍSTICO:

t – Student.

5. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 5\% = 0,05$ entonces $\alpha = 0,05$; luego $1 - 0,05 = 0,95 = 1 - \alpha$, que nos permite afirmar que la hipótesis se probó con el 95% de confiabilidad y un error de 5%.

6. GRADO DE LIBERTAD

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 12 + 12 - 2$$

gl = 22

7. PUNTO CRÍTICO

En la tabla de la distribución de "t" Student, con 22 gl, $\alpha = 0,05$ y prueba de una cola, encontramos el "t" crítico: $t_c = 1,717$; que constituye el punto de división de la zona de rechazo y la zona de aceptación.

8. DATOS

PRUEBA	NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Pre Test	$n_1 = 12$	$\bar{X}_1 = 4,0$	$(S_1) = 3,46$
Post Test	$n_2 = 12$	$\bar{X}_2 = 4,33$	$(S_2) = 5,20$

9. FORMULA DEL ESTADÍSTICO T – STUDENT.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(S_1)^2}{n_1} + \frac{(S_2)^2}{n_2}}}$$

DONDE:

X_1 = Media aritmética del pre test.

X_2 = Media aritmética del post test.

$(S_1)^2$ = Desviación estándar del pre test elevada al cuadrado.

$(S_2)^2$ = Desviación estándar del post test elevada al cuadrado.

n_1 = El tamaño de la muestra del pre test.

n_2 = El tamaño de la muestra del post test.

10. CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO:

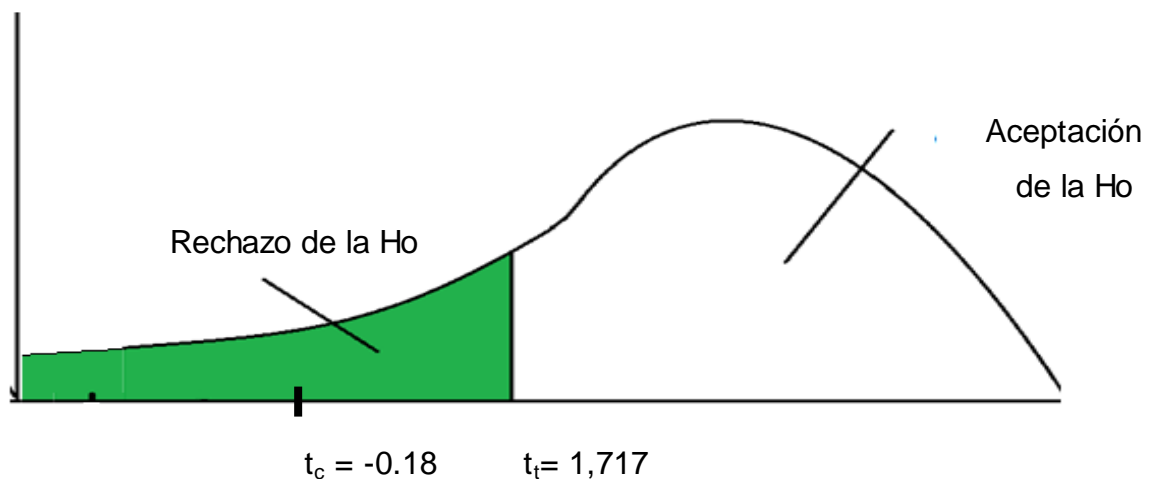
Reemplazando los valores en la fórmula:

$$t = \frac{4,0 - 4,33}{\sqrt{\frac{(3,46)^2}{12} + \frac{(5,20)^2}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,33}{\sqrt{\frac{11,97}{12} + \frac{27,04}{12}}}$$

$$t = -\frac{0,33}{1,80}$$

$t_c = -0,18$

11. GRÁFICA

12. TOMA DE DECISIÓN

Como el valor de t – Student cae en la zona de rechazo, entonces la decisión es **ACEPTAR** la hipótesis de investigación en el sentido de que la aplicación de la etapa de ejecución, quinta dimensión de la Simplificación de Trámite Documentario posibilita mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, consecuentemente **SE RECHAZA** la hipótesis nula.

DIMENSIÓN N° 6: ETAPA DE EVALUACIÓN:

1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H_{i6}) Y DE LA HIPÓTESIS NULA(H_{o6}):

Las hipótesis que se formularon inicialmente fueron presentadas de la siguiente manera:

H_{i6} : La evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.

H_{o6} : La evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios no permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL

2. MODELO:

$$H_0 : \mu \geq \mu_0$$

$$H_1 : \mu < \mu_0$$

3. TIPO DE PRUEBA

Fue una prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_1 .

4. ESTADÍSTICO:

t – Student.

5. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 5\% = 0,05$ entonces $\alpha = 0,05$; luego $1 - 0,05 = 0,95 = 1 - \alpha$, que nos permite afirmar que la hipótesis se probó con el 95% de confiabilidad y un error de 5%.

6. GRADO DE LIBERTAD

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 12 + 12 - 2$$

gl = 22

7. PUNTO CRÍTICO

En la tabla de la distribución de “t” Student, con 22 gl, $\alpha = 0,05$ y prueba de una cola, encontramos el “t” crítico: $t_c = 1,717$; que constituye el punto de división de la zona de rechazo y la zona de aceptación.

8. DATOS

PRUEBA	NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Pre Test	$n_1 = 12$	$\bar{X}_1 = 4,0$	$(S_1) = 3,52$
Post Test	$n_2 = 12$	$\bar{X}_2 = 4,80$	$(S_2) = 4,76$

9. FORMULA DEL ESTADÍSTICO T – STUDENT.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(S_1)^2}{n_1} + \frac{(S_2)^2}{n_2}}}$$

DONDE:

X_1 = Media aritmética del pre test.

X_2 = Media aritmética del post test.

$(S_1)^2$ = Desviación estándar del pre test elevada al cuadrado.

$(S_2)^2$ = Desviación estándar del post test elevada al cuadrado.

n_1 = El tamaño de la muestra del pre test.

n_2 = El tamaño de la muestra del post test.

10. CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO:

Reemplazando los valores en la fórmula:

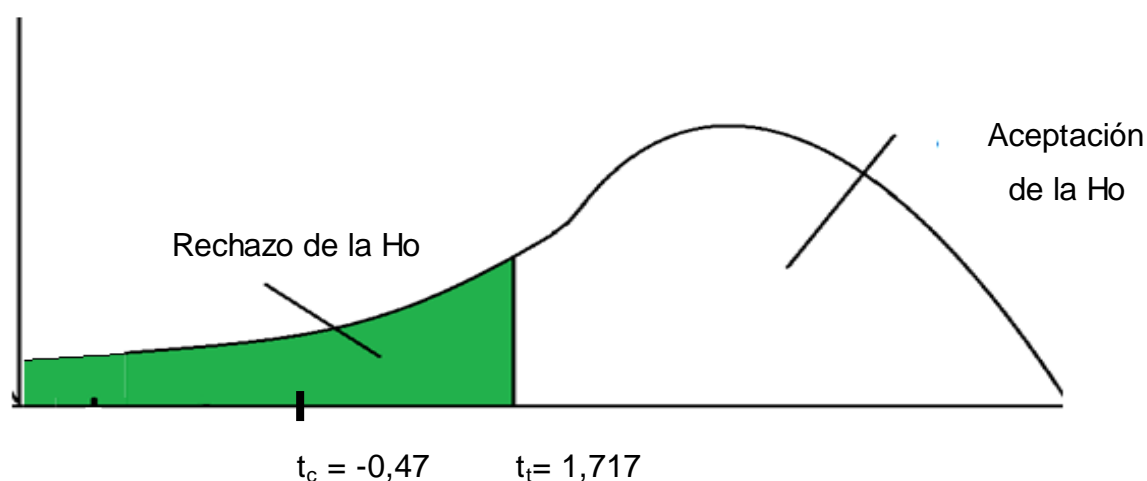
$$t = \frac{4,0 - 4,80}{\sqrt{\frac{(3,52)^2}{12} + \frac{(4,76)^2}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,8}{\sqrt{\frac{12,39}{12} + \frac{22,66}{12}}}$$

$$t = \frac{-0,8}{1,71}$$

$t_c = -0,47$

11. GRÁFICA



12. TOMA DE DECISIÓN

Como el valor de t – Student cae en la zona de rechazo, entonces la decisión es **ACEPTAR** la hipótesis de investigación en el sentido de que la aplicación de la etapa de evaluación, sexta dimensión de la Simplificación de Trámite Documentario posibilita mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, consecuentemente **SE RECHAZA** la hipótesis nula

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H_{i7}) Y DE LA HIPÓTESIS NULA(H_{o7}):

Las hipótesis que se formularon inicialmente fueron presentadas de la siguiente manera:

H_i : La Simplificación de Trámites Documentarios permite satisfacer a los usuarios de la UNHEVAL.

H₀: La Simplificación de Trámites Documentarios no permite satisfacer a los usuarios de la UNHEVAL.

2. MODELO:

$$H_0 : \mu \geq \mu_0$$

$$H_1 : \mu < \mu_0$$

3. TIPO DE PRUEBA

Fue una prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_1 .

4. ESTADÍSTICO:

t – Student.

5. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 5\% = 0,05$ entonces $\alpha = 0,05$; luego $1 - 0,05 = 0,95 = 1 - \alpha$, que nos permite afirmar que la hipótesis se probó con el 95% de confiabilidad y un error de 5%.

6. GRADO DE LIBERTAD

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 20 + 20 - 2$$

gl = 38

7. PUNTO CRÍTICO

En la tabla de la distribución de “t” Student, con 38 gl, $\alpha = 0,05$ y prueba de una cola, encontramos el “t” crítico: $t_c = 1,648$; que constituye el punto de división de la zona de rechazo y la zona de aceptación.

8. DATOS

PRUEBA	NÚMERO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Pre Test	$n_1 = 20$	$\bar{X}_1 = 6,67$	$(S_1) = 4,90$
Post Test	$n_2 = 20$	$\bar{X}_2 = 7,12$	$(S_2) = 7,58$

9. FORMULA DEL ESTADÍSTICO T – STUDENT.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(S_1)^2}{n_1} + \frac{(S_2)^2}{n_2}}}$$

DONDE:

X_1 = Media aritmética del pre test.

X_2 = Media aritmética del post test.

$(S_1)^2$ = Desviación estándar del pre test elevada al cuadrado.

$(S_2)^2$ = Desviación estándar del post test elevada al cuadrado.

n_1 = El tamaño de la muestra del pre test.

n_2 = El tamaño de la muestra del post test.

10. CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO:

Reemplazando los valores en la fórmula:

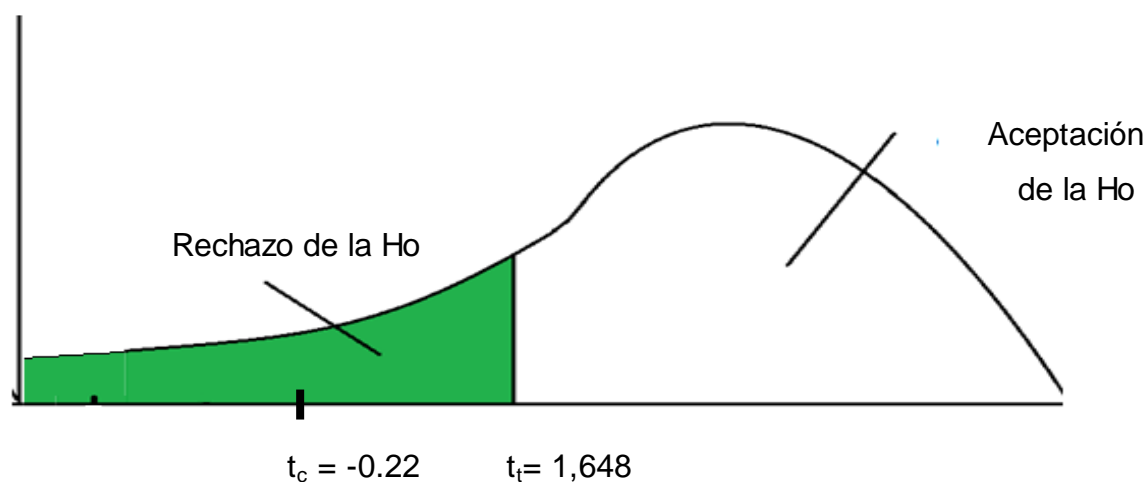
$$t = \frac{6,67 - 7,12}{\sqrt{\frac{(4,9)^2}{20} + \frac{(7,58)^2}{20}}}$$

$$t = \frac{-0,45}{\sqrt{\frac{24,01}{20} + \frac{57,46}{20}}}$$

$$t = -\frac{0,45}{2,02}$$

$$t_c = -0,22$$

11. GRÁFICA



12. TOMA DE DECISIÓN

Como el valor de t – Student cae en la zona de rechazo, por lo tanto, la decisión es **ACEPTAR** la hipótesis de investigación en el sentido de que con la mejora de la Simplificación de Trámite Documentario posibilita mejorar la satisfacción del usuario en la UNHEVAL, consecuentemente **SE RECHAZA** la hipótesis nula

4.1.3. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA PRE PRUEBA Y POST PRUEBA DE LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS.

CUADRO Nº 07

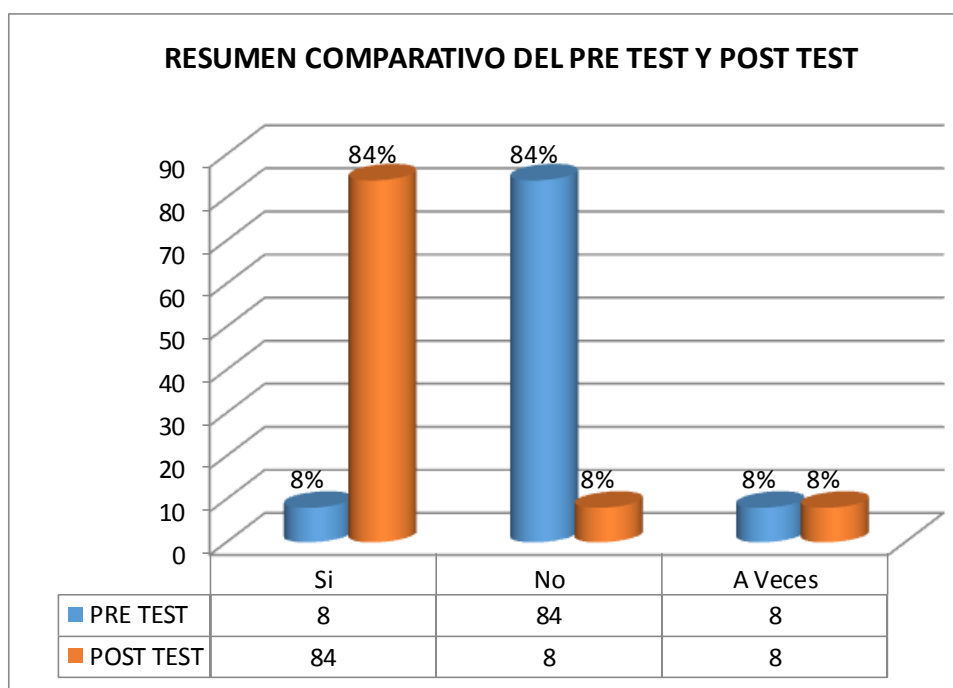
RESUMEN COMPARATIVO DEL PRE TEST Y POST TEST

CATEGORIA	PRE TEST		POST TEST	
	fi	%	fi	%
Si	1	8	10	84
No	10	84	1	8
A Veces	1	8	1	8
TOTAL	12	100	12	100

FUENTE: Cuadro Nº 01-A, 02-A, 03-A, 04-A, 05-A, 06-A

ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO Nº 07



FUENTE: Cuadro Nº 07

ELABORACIÓN: Investigador.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del gráfico comparativo se resume los resultados entre el pre test y post test y podemos concluir manifestando que luego de haber aplicado el programa experimental de simplificación de trámite documentario a los trabajadores de la

Oficina de Personal el 84% de los trabajadores se ubica en la categoría de **SI** y un 8% en la categoría de **NO** y **A VECES**, esto es debido a que no tuvieron la oportunidad de vivenciar el programa experimental, situación que nos demuestra que con la aplicación del programa experimental se logra mejorar la simplificación administrativa y el personal adquiere conocimiento sobre todo en el campo práctico.

CONTRASTACIÓN:

De acuerdo a los resultados presentados en los cuadros comparativos anteriores se llega a la conclusión de **ACEPTAR** la hipótesis de investigación que se planteó inicialmente y estuvo formulado de la siguiente manera: La aplicación de la Simplificación de Trámites Documentarios influye positivamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, consecuentemente **SE RECHAZA** la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Es necesario realizar la confrontación de las bases teóricas y de la hipótesis propuesta con los resultados obtenidos después de la experimentación de la Simplificación de Trámites Documentarios y su Influencia en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Luego de haber obtenido los resultados del capítulo anterior, las que fueron analizados e interpretados en base a las técnicas de la Estadística Descriptiva e inferencial, posibilitaron obtener informaciones que evidencian que el grupo en estudio en el post test alcanzaron puntajes altos en comparación con los de la pre

test, situación que se evidencia en los cuadros N° 01-B, 02-B, 03-B, 04-B, 05-B, 06-B y 07B, respectivamente. En base a los resultados obtenidos en donde se señala contundentemente que los fundamentos teóricos y prácticos de la Simplificación de Trámites Documentarios influyen categóricamente en la Optimización de los servicios Administrativos en la UNHEVAL. Para su mejor análisis se tomará en cuenta de acuerdo a las dimensiones estudiadas:

Dentro de las normas de la Simplificación Administrativa se encuentra los procesos, ya sea de planificación, organización, integración o dirección y control se efectúan trámites administrativos, con el objeto de proporcionar la información necesaria para que la organización logre su cometido. Al respecto Rodríguez (2002), manifiesta:

“La organización es vista como un sistema de información, lo que genera preocupación por el flujo de información de un subsistema a otro para que las partes estén así unidas entre sí”. (p. 45). Según el autor, los trámites administrativos representan elementos claves del sistema de información empresarial y comprenden: “los procedimientos de manejo de documentación, información, proyectos, programas de trabajo, presupuestos, normas de trabajo (actuación), contabilidad, control de producción y asuntos similares”. (p. 47).

Según los fundamentos señalados y dada la importancia para una buena gestión que sea acorde a las necesidades de los usuarios los trámites administrativos deben ser diseñados según las necesidades prioritarias para de esa manera asegurar que la información pertinente fluya a las personas que necesitan esos datos y que cada uno de los involucrados en el proceso entienda qué es lo que va a hacer con ellos; aspecto que se ha toma en cuenta en la Oficina de Personal de la UNHEVAL, es decir que los resultados obtenidos durante el pre test en el trabajo de campo evidencian que en la UNHEVAL no se maneja la Simplificación del

Trámite Documentario, es decir que no se tiene en cuenta la Ley 27444 Ley General de simplificación administrativa, pero luego de la aplicación del Programa de simplificación de Trámites documentarios este síntoma es revertido por cuanto el personal de la Oficina de personal ha tomado conciencia de lo que es importante para el desarrollo de la institución y la confianza que este brinda al público usuario.

Asimismo, es importante precisar que los trámites administrativos deben ser diseñados para asegurar que la información pertinente fluya a las personas que necesitan esos datos y que cada uno de los involucrados en el proceso entienda qué es lo que va a hacer con ellos; al respecto Pescador .

DIMENSIÓN: ETAPA PREPARATORIA:

Esta primera dimensión que tiene como base teórica la etapa preparatoria cuyos conceptos teóricos nos manifiestan que los primeros pasos en el proceso de simplificación de trámites documentarios es identificar y priorizar los procedimientos a simplificar y posteriormente recolectar y revisar aquella información disponible que permita una descripción inicial de la situación de la Oficina de Personal, información que sirve para el desarrollo de las actividades programadas; para lo cual inicialmente se desarrolló un plan de trabajo donde se tuvo en consideración todo el proceso de la simplificación para de esa manera poder evaluar los avances de cada etapa del proceso; corrobora este proceso USAID (2012;18) donde nos manifiesta que “el plan de trabajo es una herramienta útil que nos sirve para evaluar el avance del proceso de simplificación y a través del cual podemos poner en práctica los criterios establecidos en la metodología de simplificación administrativa”

Es necesario indicar que para iniciar el proceso de Simplificación del Trámite documentario en la Oficina de Personal de la UNHEVAL, inicialmente se desarrolló el proceso de sensibilización haciendo que el personal se dé cuenta de la importancia de la simplificación de trámites documentarios en la UNHEVAL, para lo cual se utilizó la técnica de la motivación, la participación y el compromiso de cada trabajador en las acciones del servicio, a fin de contribuir a la mejora de la calidad de servicio.

Esta concienciación y sensibilización se desarrolló con el objetivo de que el trabajador realice correctamente su trabajo, por lo que dicha persona lo sepa hacer, y en segundo lugar la persona sepa lo que quiere hacer. Por lo tanto, la concienciación y la sensibilización del personal es la vía más eficaz para cumplir con lo que se quiere hacer.

Al respecto, Rafaela Macías Reyes (2012;55) manifiesta: *“en ella se realiza un conjunto de acciones de coordinación tendientes a crear las condiciones necesarias para comenzar el proceso de inducción del cambio...En esta fase se trabaja para que los comunitarios se sensibilicen en relación a la necesidad de participar, en hacer que comprendan...”* asimismo, añade que *“la sensibilización hace referencia a toda una actividad tendiente a hacer tomar conciencia a un grupo determinado de la generalidad de una realidad que le concierne. Es un proceso mucho más amplio que el de la información tradicional”*. Asimismo, advierte que *“desarrollar la conciencia por medio de la sensibilización se deriva de una concepción de las cosas completamente distinta, se trata de hacer un llamamiento a la experiencia vivida de un grupo determinado”*. Por lo tanto, la autora coincide con nuestro trabajo realizado.

Por otra parte, es indispensable manifestar que para lograr la eficiencia y la eficacia en el servicio es necesario que el personal de la institución se encuentre capacitado, por lo tanto es menester considerarlo como un proceso educativo a corto plazo, en el cual se utilizó un procedimiento planeado, sistematizado y organizado a

través del cual el personal administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, adquirió los conocimientos y las habilidades y las técnicas necesarias y de esta manera acrecentó su eficacia en el logro de las metas propuestas quedando satisfecho el trabajador por el logro obtenido. Al respecto, y coincidiendo con nuestro trabajo USAID (2012; 15) nos revela que “La capacitación puede darse en los programas de inducción y/o actualización que maneje la entidad”.

Es preciso indicar que, al aplicar el programa experimental se logró sensibilizar a los trabajadores de la Oficina de personal a través de las capacitaciones que se desarrolló en la Oficina de Personal para crear conciencia mejorando y/o creando nuevos conocimientos sobre la Simplificación de Trámites Documentarios en la UNHEVAL.

Por otro lado, los resultados obtenidos en el trabajo de campo y luego de haberse aplicado el programa experimental a los trabajadores administrativos de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, en esta dimensión existe una mejora del 33%, quienes manifestaron que si cuentan con un plan de trabajo de simplificación de trámites administrativos y por lo tanto se reduce los procedimientos administrativos, esto es debido a que el personal ha sido capacitado y sensibilizado adecuadamente y por lo tanto se sienten identificados con la institución.

DIMENSIÓN: ETAPA DE DIAGNÓSTICO.

Damos inicio esta contrastación con Rafaela Macías Reyes (2012; 57) manifiesta que *“uno de los principales elementos a tener en cuenta para la realización de cualquier diagnóstico es de asumir la realidad como una totalidad. Este nos permite conocer los principales elementos que caracterizan, señalando*

cuales son los aspectos más distintivos que ella muestra, en los órdenes de existencias y carencias” (Colectivo de autores; 2000: 2).

La cita señalada explicita lo que debe contener un diagnóstico, aspectos que se toman en cuenta al diseñar un diagnóstico de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, los resultados obtenidos durante el trabajo de campo evidencian que en la UNHEVAL, no se maneja regularmente el diagnóstico en su real dimensión, es decir no se tiene en cuenta los objetivos que se persigue en lo que concierne a la simplificación de Trámites documentarios, por lo tanto no se cuenta con una información específica y fidedigna para de esa manera poder aplicar las medidas preventivas y correctivas.

En forma concreta podemos decir que en esta etapa se involucró a un grupo de trabajadores con el fin de dar solución a la problemática de la Simplificación de Trámites Documentarios de la Oficina de Personal, para lo cual se sometió a un autoanálisis la que nos condujo a desarrollar un plan de acción concreta que nos permitió solucionar la situación problemática.

Asimismo, USAID (2012; 30) revela que “contar con información sobre las capacidades del personal permitirá diseñar un plan de capacitación integral complementario a fin de reforzar los puntos débiles e identificar a las personas que puedan ejercer las funciones de orientadoras o gestoras del procedimiento”

El aspecto planteado por USAID refleja claramente lo que la institución debería tomar en consideración por lo que se hace necesario desarrollar un Plan de Capacitación dirigido a los trabajadores administrativos de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, debido que hasta antes de la aplicación del programa experimental la

UNHEVAL no programaba cursos y/o seminarios de capacitación y es por ello que los usuarios tienen muchas dificultades en el trámite de sus documentos.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo revelan que los 12 encuestados que representa el 67% revelaron que si existe una favorable mejora hacia la Simplificación de los Trámites Administrativos, fundamentado por sus respectivos indicadores.

DIMENSIÓN: ETAPA DE REDISEÑO:

Esta etapa comenzó por tener claridad de la interrelación de la organización con el entorno, identificando los principales problemas presentados; posteriormente, se evaluó el modelo de proceso según los objetivos de la institución. Se realizó un análisis profundo, utilizando diversas herramientas que nos permitió identificar e implementar oportunidades de mejora que brindarán un valor agregado a la institución a nivel de sus procesos, indicadores; así como de la infraestructura, tecnología y organización, los cuales nos permitió una reducción del tiempo del ciclo del proceso enfatizando fundamentalmente en los procesos críticos, estandarizando los procesos y las actividades, de tal manera, buscando siempre la eliminación de las barreras burocráticas, así como los costos de los trámites documentarios y el uso más eficiente de los recursos.

Al respecto USAID (2012; 34) manifiesta que “entre los aspectos a tener en cuenta para el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento esta: la señalización del local, la ubicación de las oficinas, la facilidad de acceso al local y los servicios adicionales que brinda la entidad (fotocopiadoras, servicios higiénicos, etc.).

Al respecto debemos indicar que en la UNHEVAL, se carece de señalizaciones de las oficinas y de los servicios higiénicos. Esto es debido al escaso interés que tienen las autoridades universitarias.

Por otra parte, USAID (2012; 50) infiere que *“las estimaciones de los costos que sustentan los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos y/o servicios en exclusividad que se compilan y publican con el TUPA deben ser también publicados en la página web institucional conforme lo señala la normatividad vigente. Esto permitirá conocer al ciudadano que el cobro del mismo se hace en cabal cumplimiento de la ley y sin perjuicio alguno para el ciudadano”* asimismo, nos indica que *“sobre la base de los costos deberá establecerse en el TUPA por cada procedimiento administrativo y/o servicio en exclusividad que se compila en este documento”*.

Con lo indicado en estas citas podemos compartir pero sin embargo en la UNHEVAL, vemos que el TUPA no se encuentra actualizado por lo tanto los costos que se muestran difieren mucho con la realidad, de tal manera que se recomienda a los trabajadores de la institución que se debe de actualizar dicho documento y estar al alcance del usuario en forma material y virtual en la página web de la institución.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo con respecto a esta dimensión nos revelan que el 75% infieren que sí existe una incidencia favorable hacia el rediseño de la simplificación de trámite documentario, lo cual es fundamentado por sus respectivos indicadores, lo cual está sostenido en las bases teóricas refrendadas en las referencias bibliográficas de la simplificación administrativa.

Hoy más que nunca se hace necesario realizar el rediseño para verificar la existencia y consistencia del proceso de la simplificación de trámites documentarios al que está sujeto la universidad, en busca de la calidad de servicio.

DIMENSIÓN: ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN.

En esta parte del proceso nos permite expresar la acción de poner en práctica las medidas y métodos, entre otros para concretar algunas actividades consideradas en el plan como es el caso de los talleres de capacitación y sensibilización al personal involucrado con respeto al procedimiento administrativo rediseñado con el propósito de entrenarlo con respecto al nuevo rol que cumplirá dicho procedimiento.

También podemos decir que la implementación es entendida como un proceso planificado cuyas características vienen a ser el dinamismo y la particularidad. Entendiendo a estas características como el diseño de cada plan de implementación, al cual se requiere prestar especial atención a todo aquello que lo convierte en particular. Por un lado, al contexto, tanto institucional como social en el que se va a implementar una guía; por otro lado, las barreras y facilitadores que dificultan o favorecen el cambio en la práctica y finalmente, a la valoración de las estrategias de intervención que atendiendo a lo anteriormente señalado, pueden resultar más efectivas y eficientes a la hora de culminar la implementación de la guía exitosamente, lo cual implícitamente nos conducirá a la necesidad de evaluar el plan.

Al respecto la Real Academia Española define implementar como *“poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo”*.

Nuestro trabajo coincide con lo indicado por la Real Academia por cuanto en el desarrollo del trabajo de campo se pudo poner en funcionamiento los talleres de capacitación y sensibilización del personal administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, en la que se elaboró y publicó una guía de procedimientos administrativos, lo cual nos conllevó necesariamente a su utilización en el campo práctico con el único objetivo a que sigan las recomendaciones que esta propone para identificar aquellos elementos que puedan facilitar su seguimiento logrando de esta manera la puesta en marcha del sistema de simplificación de Trámite Documentario de gran utilidad destinado a los usuarios de dicha casa superior de estudios.

DIMENSIÓN: ETAPA DE EJECUCIÓN.

Es la etapa considerada como el punto crítico por cuanto expresa la materialización de todas las acciones concebidas a partir del trabajo de campo realizado. Al respecto Rafaela Macías Reyes (2012; 72) manifiesta que *“la ejecución justifica y da sentido a todas las fases metodológicas anteriores, es probable que es la fase más difícil, en ella las influencias de variables externas no se pueden prever y controlar en su totalidad, puede identificarse con la etapa metodológica en que se lleva a la práctica lo programado, superando los problemas que se presentan para realizar el proyecto, es una etapa de solución de los problemas estos no sólo son de acción sino de conocimiento y planificación pues en la ejecución convergen las etapas anteriores...”*

La presente investigación coincide con lo indicado en esta cita, por cuanto en la UNHEVAL, se tuvo que utilizar las diversas metodologías para lograr superar las vallas de interferencia, esto se dio por desconocimiento por parte de los trabajadores administrativos de la importancia que se tiene acerca de la Simplificación de Trámites documentarios.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo nos revelan que el 84% de los trabajadores manifiestan que sí existe una incidencia favorable hacia la ejecución de la Simplificación del Trámite Documentario en la UNHEVAL, lo cual está fundamentado por su respectivo indicador. Estos datos tienen como base teórica las referencias bibliográficas citadas así como los conceptos teóricos de la Simplificación administrativa.

DIMENSIÓN: ETAPA DE EVALUACIÓN.

De acuerdo a Rafaela Macías Reyes (2012; 74) quien manifiesta que la evaluación *“expresa el grado de cumplimiento de los indicadores de cambio elaborados, significa escoger y analizar sistemáticamente una información, permitiéndonos determinar el valor de lo que se hace”,* asimismo, *considera como “proceso o conjunto de procesos, la evaluación no se limita a la simple obtención de información, sino que presupone el propósito del perfeccionamiento; o sea, la futura toma de decisión para el mejoramiento permanente del sistema”.*

Por otro lado USAID (2012; 82) infiere que *“la evaluación puede estar a cargo del responsable de efectuar la aplicación de la metodología o una persona externa a modo de auditoría con el fin de garantizar la objetividad y definir adecuadamente las acciones correctivas para garantizar el desarrollo del proceso de simplificación”.*

Al respecto, es preciso indicar que nuestro trabajo está enmarcado desde los dos puntos de vista en razón que se ha medido el grado de cumplimiento de los indicadores elaborados en forma sistemática con el propósito de mejorar el sistema aplicando las metodologías adecuadas, de tal manera que el trabajador participe en la evaluación y monitoreo del plan de simplificación administrativa de los trámite documentarios de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, buscando siempre el mejoramiento continuo, por ende la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo y luego de haberse aplicado el programa experimental nos manifiestan que para el 84% de los participantes si existe una incidencia positiva hacia los procedimientos y técnicas para el mejoramiento de la etapa de evaluación, lo cual está fundamentado por sus respectivos indicadores. Estos datos confirman las bases teóricas de las referencias bibliográficas citadas en la simplificación administrativa.

Los procedimientos y técnicas de la simplificación de trámites documentarios al ser orientados hacia la búsqueda de la optimización de la gestión de la institución nos permitieron obtener evidencias claras que nos permite sugerir la adaptación de las normas de simplificación aplicables a la entidad.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Como se pudo observar en el ítem anterior se realizó la prueba de hipótesis para lo cual se desarrolló los procedimientos establecidos para la dódima de la hipótesis, cuyos resultados nos ha permitido arribar a la conclusión de que se ACEPTA la hipótesis general de nuestra investigación: “la aplicación de la simplificación de trámites documentarios influye positivamente en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL”, por lo tanto, la hipótesis queda confirmada tal como se propuso.

Hipótesis específica (H_{i1}).

Con el propósito de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la prueba unilateral de cola a la izquierda porque

está indicando la dirección de la prueba en H_0 , por lo tanto, se aplicó el t-Student, donde el resultado de T_t . (T tabla) es igual a 1,717, y esto a su vez es mayor que al valor calculado (T calculado) que viene a ser -0,34. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis de investigación, a la probabilidad de $\alpha = 0,05$; es verdad que la etapa preparatoria de la simplificación de trámites documentarios permite mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Hipótesis específica (H_{i2}).

Con el propósito de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_0 , por lo tanto, se aplicó el t-Student, donde el resultado de T_t . (T tabla) es igual a 1,717, y esto a su vez es mayor que al valor calculado (T calculado) que viene a ser -0,16. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis de investigación, a la probabilidad de $\alpha = 0,05$; es verdad que la etapa de diagnóstico de la simplificación de trámites documentarios permite mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Hipótesis específica (H_{i3}).

Con el propósito de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_0 , por lo tanto, se aplicó el t-Student,

donde el resultado de T_t . (T tabla) es igual a 1,717, y esto a su vez es mayor que al valor calculado (T calculado) que viene a ser -0,1. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis de investigación, a la probabilidad de $\alpha = 0,05$; es verdad que la etapa de rediseño de la simplificación de trámites documentarios permite mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Hipótesis específica (H_{i4}).

Con el propósito de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_0 , por lo tanto, se aplicó el t-Student, donde el resultado de T_t . (T tabla) es igual a 1,717, y esto a su vez es mayor que al valor calculado (T calculado) que viene a ser -0,64. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis de investigación, a la probabilidad de $\alpha = 0,05$; es verdad que la etapa de la implementación de la simplificación de trámites documentarios permite mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Hipótesis específica (H_{i5}).

Con el propósito de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en H_0 , por lo tanto, se aplicó el t-Student, donde el resultado de T_t . (T tabla) es igual a 1,717, y esto a su vez es mayor que al

valor calculado (T calculado) que viene a ser -0,83. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis de investigación, a la probabilidad de $\alpha = 0,05$; es verdad que la etapa de ejecución de la simplificación de trámites documentarios permite mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Hipótesis específica (H_{i6}).

Con el propósito de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en Ho, por lo tanto, se aplicó el t-Student, donde el resultado de Tt. (T tabla) es igual a 1,717, y esto a su vez es mayor que al valor calculado (T calculado) que viene a ser -0,93. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis de investigación, a la probabilidad de $\alpha = 0,05$; es verdad que la etapa de la evaluación de la simplificación de trámites documentarios permite mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

Hipótesis específica (H_{i7}).

Con el propósito de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la prueba unilateral de cola a la izquierda porque está indicando la dirección de la prueba en Ho, por lo tanto, se aplicó el t-Student, donde el resultado de Tt. (T tabla) es igual a 1,717, y esto a su vez es mayor que al valor calculado (T calculado) que viene a ser -0,22. Por lo tanto se rechaza la

hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis de investigación, a la probabilidad de $\alpha = 0,05$; es verdad que la simplificación de trámites documentarios permite satisfacer al usuario de la UNHEVAL.

5.3. EL APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación presenta como aporte científico al ámbito de la Simplificación de Trámites Documentarios, donde los fundamentos teóricos y prácticos de la Simplificación Administrativa fueron utilizadas durante el proceso experimental, las cuales fueron aplicados en la Oficina de Personal y a los trabajadores administrativos de las Unidades de dicha oficina, lo cual nos ha permitido obtener resultados satisfactorios relacionados con la optimización de los servicios administrativos, situación que permitió a que los trabajadores de la mencionada oficina desempeñarse de manera adecuada dentro de las siguientes dimensiones: etapa preparatoria, etapa de diagnóstico, etapa de rediseño, etapa de implementación, etapa de ejecución y etapa de evaluación; situación que les permitió a los trabajadores de la Oficina de Personal a trabajar con eficiencia y eficacia y tener como cultura el aprendizaje permanente .

En ese contexto se circunscribe el aporte científico del presente trabajo de investigación dividiéndose en dos ejes fundamentales: la primera, dentro del eje teórico, en el sentido de que los fundamentos teóricos de la Simplificación Administrativa sirvieron como lineamientos básicos para orientar acertadamente el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Personal de la UNHEVAL y

de esta manera mejorar sustancialmente la eficacia buscando alcanzar efectivamente el objetivo social pretendido y la eficacia buscando mayores beneficios a menor costo y el equilibrio, que no sea omisa ni excesiva, situación que puede ser extendida, ampliada y generalizado a los demás trabajadores de la UNHEVAL. En el eje práctico de la Simplificación Administrativa nos permitió rechazar las teorías y conceptos burocráticos centrada en los enormes procedimientos y demasiados requisitos para la gestión de un trámite documentario; lo cual nos conduce a pensar en un funcionario facilitador, mediador, que activa a sus trabajadores sus cualidades personales y profesionales y en el trabajador administrativo en el cumplimiento de sus funciones activamente. El impacto de esta investigación diremos que aún es débil en la Optimización Simplificación de los Servicios Administrativos, debido a que continúa vigente sistema anterior hasta cuando este sea modificado en la que puede aplicar sus nuevos conocimientos, así como sus experiencias generando de esta manera la posibilidad de un mejor desempeño laboral. Es por ello que la Simplificación Administrativa está centrada en que el propio trabajador sea el responsable directo del trabajo desarrollado, esto nos conlleva a plantear cambios en la organización del personal y en el modelo del sistema de Trámite Documentario.

Concluimos el presente trabajo de investigación indicando que este es el inicio del cambio del proceso de Trámites Documentarios que pueden generarse en la UNHEVAL, en virtud de que es el primer trabajo de investigación en nuestra universidad que está orientado a la Optimización de los Servicios Administrativos, y estoy seguro que servirá como referente para las futuras investigaciones para mejorar el sistema documentario que en muchas instituciones del estado les importa

poco o nada; estoy seguro que se irán creando las condiciones necesarias para el rediseño de la Simplificación de Trámites Administrativos en cada uno de las instituciones.

CONCLUSIONES

Por los fundamentos expuestos en las bases teóricas y los resultados obtenidos en el trabajo de campo permiten confirmar la hipótesis planteada concluyendo que:

1. La aplicación de los fundamentos teóricos y prácticos de la Simplificación de Trámites Documentarios, contribuyó positivamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL; esto fue posible al apoyo y participación de todos los trabajadores de la Oficina de Personal, quienes influyeron directamente en la eficiente y efectiva transformación y cambio en el servicio administrativo.

2. Se ha cumplido con el objetivo de realizar la ETAPA PREPARATORIA de la Simplificación de Trámites Documentarios, la cual permitió mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, logrando de esta manera mejorar las labores administrativas de la Oficina de Personal en virtud a que se cuenta con un plan de trabajo de simplificación de trámites documentarios que reduce los procedimientos administrativos; asimismo, el personal ha recibido la capacitación y sensibilización al respecto, permitiendo de esta manera que el trabajador se sienta identificado con la institución, permitiendo de esta manera optimizar los servicios administrativos; situación que se muestra en el cuadro N° 01-A, 01-B y gráfico N° 01.

3. Se realizó el análisis de la ETAPA DE DIAGNÓSTICO de la Simplificación de Trámites Documentarios, el cual facilitó mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, donde el personal ha participado

en dicho proceso, por lo tanto, se cuenta con los resultados del diagnóstico de la situación actual así como del equipamiento e infraestructura y del mapeo de las capacidades de los recursos humanos, los cuales actúan dentro del marco legal con el conocimiento de las características de los procedimientos y herramientas a fin de optimizar los servicios administrativos. Dicha información se obtuvo a través de las reuniones sostenidas con el personal involucrado en los procesos del trámite documentario de la Oficina de Personal, lo cual fue de suma importancia para alcanzar los propósitos de la institución, situación que se muestra en los cuadros N° 02-A, 02-B y gráfico N° 02.

4. El ordenamiento general planteado a través de la ETAPA DE REDISEÑO de la Simplificación de Trámites Documentarios, permitió mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, ya que se logró que en la Oficina de Personal se elabore y se presente propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios a fin de fortalecer las capacidades de rediseño de un nuevo costeo y de acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento modificando o elaborando el marco normativo que regule el procedimiento rediseñado a fin de que el personal administrativo se adapte rápidamente a dichos cambios lo cual propició una efectiva participación en el desarrollo de las actividades de la institución; situación que se muestra en los cuadros N° 03-A, 03-B y gráfico N° 03.

5. Con la ejecución de la ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN, de la Simplificación de Trámites Documentarios, posibilitó mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, porque en la Oficina de Personal se ha hecho una difusión de la Simplificación de Trámites Documentarios , tan igualmente

la adecuación de los ambientes para una mejor atención, para lo cual se tendrá que elaborar un marco normativo adecuada para toda la institución, permitiendo que el personal participe activamente en el proceso de la simplificación, de tal manera que la institución pueda lograr obtener la credibilidad del usuario a través de sus gestiones de trámites documentarios que realice; situación que se muestra en los cuadros N° 04-A, 04-B y gráfico N° 04.

6. La aplicación de los fundamentos teóricos y prácticos de la ETAPA DE EJECUCIÓN de la Simplificación de Trámites Documentarios, permitió mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, porque se logró que los trabajadores de la Oficina de Personal promuevan una cultura de servicio positiva, propiciando una atención rápida y de calidad, donde el usuario se sienta complacido y tenga confianza en la institución; situación que se muestran en los cuadros N° 05-A, 05-B y gráfico N° 05.

7. Con la aplicación de los fundamentos teóricos y prácticos de la ETAPA DE EVALUACIÓN de la Simplificación de Trámites Documentarios, posibilitó una mejorar significativamente la Optimización de los Servicios Administrativos, porque se logró que los trabajadores administrativos de la Oficina de Personal participó activamente en la evaluación y monitoreo del Plan de Simplificación, lo cual ha permitido mejorar sustancialmente el desempeño laboral; situación que se muestran en los cuadros N° 06-A, 06-B y gráfico N° 06.

8. Luego de haber aplicado el programa experimental y posteriormente el cuestionario referente a la satisfacción del usuario se puede indicar que existe una

mejora en la satisfacción del usuario, por lo que se hace necesario que en el proceso de la Simplificación de Trámites documentarios introducir un proceso dinámico de mejora continua, la cual genere eficiencia y desburocratización de los procesos, contribuyendo de esta manera la calidad en el servicio y por ende elevar el grado de satisfacción; situación que se muestran en los cuadros N° 07-A, 07-B y gráficos N° 07 y 08.

SUGERENCIAS

Considerando todo lo observado en el transcurso de la investigación y tomando en cuenta las conclusiones expuestas, se consideran las siguientes sugerencias para la puesta en marcha de la propuesta planteada:

1. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas Oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario la Simplificación de Trámites Documentarios, porque influye determinadamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, por ser éste un instrumento del sistema de gestión administrativa que permite disminuir la burocracia y se orienta hacia la satisfacción del usuario.

2. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas Oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario los fundamentos teórico y prácticos de la **ETAPA PREPARATORIA** de la Simplificación de Trámites Documentarios, porque influye significativamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

3. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas Oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario la los fundamentos teórico y prácticos de la **ETAPA DE DIAGNÓSTICO** de la Simplificación de Trámites Documentarios, porque influye significativamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL, por lo tanto, es necesario mejorar el nivel de competitividad al interior de la UNHEVAL, para que el personal administrativo sea más productivo, eficiente,

capacitándolos y evaluándolos permanentemente en todos los niveles previa planificación y sin descuidar al usuario.

4. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas Oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario la los fundamentos teórico y prácticos de la **ETAPA DE REDISEÑO** de la Simplificación de Trámites documentarios, porque influye significativamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

5. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas Oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario la los fundamentos teórico y prácticos de la **ETAPA DE IMPLEMETACIÓN** de la Simplificación de Trámites documentarios, porque influye significativamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

6. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas Oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario la los fundamentos teórico y prácticos de la **ETAPA DE EJECUCIÓN** de la Simplificación de Trámites documentarios, porque influye significativamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

7. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas oficinas administrativas que no formaron parte de la muestra del presente trabajo de investigación, utilizar en su trabajo diario la los fundamentos teórico y prácticos de la **ETAPA DE EVALUACIÓN**

de la Simplificación de Trámites documentarios, porque influye significativamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

8. Se sugiere a los directores y jefes de las diversas oficinas administrativas monitorear y dar el seguimiento el correcto cumplimiento de la Ley de Simplificación Administrativa y el programa experimental cada cierto tiempo para de esa manera saber si la aplicación de este mismo da resultados positivos y constantes, de lo contrario se debe realizar una retroalimentación que coadyuve a superar las nuevas dificultades enfocado principalmente en elevar el grado de satisfacción del usuario.

BIBLIOGRAFIA

ACOSTA F, (2007). El Poder Público Municipal. Editorial Vadell Hermanos, Caracas – Venezuela.

ÁVILA ACOSTA, R.B. (2001). Metodología de la investigación. Edición Estudios. Ediciones R.A. Lima-Perú.

CARRASCO DÍAZ, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y Elaborar el Proyecto de Investigación. 1ra.Edición. Editorial San Marcos. Lima - Perú.

GUZMÁN NAPURÍ, Christian. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. 1ra. Edición. Pacífico Editores SAC. Lima - Perú.

HERNÁNDEZ, Sampieri. (2007). Metodología de la investigación. 4ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, D. F.

HERNÁNDEZ, Sampieri. (2010). Metodología de la investigación. 5ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, D. F.

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (1986). Terminología Básica de la Administración Pública. Lima - Perú.

KOONTZ, Harold. (1991) Administración. 9na. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, D.F.

MACÍAS REYES, Rafaela. (2012). El Trabajo Sociocultural Comunitario, Fundamentos Epistemológicos y Prácticos para su Realización.
www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1171/index.htm.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (2013). Guía de Simplificación Administrativa en el Sector Educación. 1ra. Edición. Lima – Perú.

SECRETARIA DE GESTIÓN PÚBLICA. (2012). Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y servicios Prestados en Exclusividad. Edición Presidencia del Consejo de Ministros. Lima – Perú.

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. (2006). Manual Metodológico para la Elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA – Lima-Perú.

USAID. Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.

ANEXO

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS Y SU INFLUENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 2014.

Id.	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	
GENERAL	¿De qué manera la Simplificación de Trámites Documentarios influye en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?	Demostrar la influencia de la Simplificación de Trámites Documentarios en el mejoramiento de la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL	La aplicación de la Simplificación de Trámites Documentarios influye positivamente en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL	INDEPENDIENTE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS	PREPARATORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Pla de trabajo del proceso de simplificación • Identificación de los actores involucrados • Reducción de procedimientos 	
		O ₁ : Elaborar el Manual de Procedimientos de Trámites Documentarios de la UNHEVAL				<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y sensibilización de los equipos 	
O ₂ : Aplicar el Manual de Procedimientos de Trámites Documentarios en la Oficina de Personal de la UNHEVAL (Grupo experimental) durante el tratamiento experimental.		<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y conformación del equipo 					
ESPECÍFICOS	PE ₁ : ¿La etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?	O ₃ : Organizar la etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.	H ₁₁ : La etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.			DIAGNÓSTICO	Presentación de resultados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación
							Mapeo de las capacidades de los Recursos Humanos
	PE ₂ : ¿El diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?	O ₄ : Aplicar el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.	H ₁₂ : El diagnóstico de la Simplificación de Trámites documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.				Diagnóstico de costos
							Diagnóstico de equipamiento e infraestructura
						Diagnóstico legal	
						Caracterización del Procedimiento y herramientas a utilizar	
	PE ₃ : ¿El rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?	O ₅ : Aplicar el rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL	H ₁₃ : El rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.		REDISEÑO	Elaboración de la propuesta final	
			Presentación al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación				
			Propuesta de fortalecimiento de capacidades				
			Propuesta de nuevo costeo				

ESPECÍFICOS	PE ₄ : ¿La implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?	O ₆ : Ejecutar la implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL	H ₁₄ : La implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.	INDEPENDIENTE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS	REDISEÑO	Propuesta de acontecimiento de la infraestructura y el equipamiento	
						Modificación o elaboración del Marco normativo que regule el procedimiento rediseñado	
						Rediseño	
	PE ₅ : ¿La ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?	O ₇ : Ejecutar la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL	H ₁₅ : La ejecución de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.				Análisis del procedimiento
	PE ₆ : ¿La evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL?	O ₈ : Evaluar la efectividad de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL	H ₁₆ : La evaluación de la Simplificación de Trámites Documentarios permite mejorar la optimización de los Servicios administrativos en la UNHEVAL.			IMPLEMENTACIÓN	Difusión masiva de la reforma emprendida
					Adecuación de ambientes y difusión de características		
					Aprobación del marco normativo del proceso rediseñado		
					Capacitación y sensibilización a las áreas involucradas		
						EJECUCIÓN	Aplicación del Plan Nuevo Plan de Simplificación Administrativa.
				EVALUACIÓN	Evaluación del Nuevo Plan de Simplificación Administrativa		
					Monitoreo del Nuevo Plan de Simplificación Administrativa.		

Id.	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	SUB DIMENSION	INDICADORES
ESPECÍFICOS				DEPENDIENTE OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	OFICINA DE PERSONAL	DIRECCIÓN DE PERSONAL	Nº de Licencias sin goce de haber por capacitación oficializada
							Nº de licencias por estudios
							Nº de reconocimiento de vacaciones truncas
						• UNIDAD DE ESCALAFON	Nº de licencias por docencia universitaria
							Nº de reconocimiento de tiempo de servicios
						Nº de Constancia de vacaciones	
						UNIDAD DE PENSIONES Y COMPENSA- CIONES	Nº de Constancia de descuento al personal cesante
							Nº de pensión de cesantía del personal docente.
							Nº de pensión de cesantía del personal administrativo
							Nº de pensión de viudez
							Nº de pensión de orfandad
							Nº de pensión de ascendientes
					Nº de subsidio por fallecimiento del servidor docente		
					Nº de subsidio por fallecimiento del servidor administrativo		
					Nº de subsidio por fallecimiento del familiar del docente y/o administrativo		
					Nº de cálculo de reconocimiento de tiempo de servicio		
					Nº de cálculo de reconocimiento de vacaciones truncas		
					UNIDAD DE REMUNERACIONE S	Nº de Constancia de Haberes	
						Nº de Informe de Haberes	
					SATISFACCI ON DEL USUARIO	CELERIDAD	Reducción de tiempo en el Trámite documentario
EFICIENCIA	Tiempo en los servicios						
	Costo de los servicios						
	Capacidad Instalada						
EFICACIA	Recursos Humanos						
	Alcance de los objetivos						
Alcance de metas							

NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN/MUESTRA	DISEÑO/MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>NIVEL: Explicativo</p>	<p>POBLACIÓN: Está formada por el total de los documentos emitidos, así como los trabajadores Administrativos y los usuarios de la UNHEVAL.</p>	<p>DISEÑO: Se aplicará el diseño Experimental, con su variante Pre Experimental.</p> <p>El diseño del presente proyecto de investigación es: GE: O₁ X O₂</p>	<p>TÉCNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>TECNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO: Guía de Entrevista</p> <p>TECNICA 3: Observación INSTRUMENTO Lista de Cotejos.</p>
<p>TIPOS:</p> <p>POR SU NATURALEZA: es aplicada. POR SU ALCANCE: es sincrónica. POR SU AMPLITUD: es micro administrativo. POR SU FUENTE: es mixta.</p> <p>POR SU NATURALEZA: es de tipo encuesta. POR SU MARCO: es de campo. POR EL TIPO DE ESTUDIO: es evaluativa. EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: es disciplinar.</p>	<p>MUESTRA: Está conformada por todos los procesos de documentos administrativos tramitados o archivados (20), los cuales permiten realizar la labor del personal administrativo de la oficina de Personal (12) de la UNHEVAL a solicitud de los usuarios internos y externos.</p> <p>Se usará el muestreo no probabilístico, es decir, a elección de investigador.</p>	<p>METODO PRINCIPAL: Método Científico.</p> <p>METODOS GENERALES: METODO DESCRIPTIVO: se utilizará durante el proceso de la investigación. MÉTODO ANALÍTICO: es estudiar el objeto de investigación fraccionado en sus partes o componentes. MÉTODO EXPLICATIVO: se buscará explicar de manera detallada y explícita. MÉTODO COMPARATIVO: nos permitirá establecer las comparaciones respectivas entre la prueba inicial con el resultado de la prueba final.</p>	

ANEXO N° 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Huánuco, enero de 2015

Oficio N° 001-2015.

SEÑOR : Mg./Dr.
Docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional
"HermilioValdizán" Huánuco.

ASUNTO :Validación de instrumentos por juicio de expertos.

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para hacer de su conocimiento que vengo instrumentalizando mi investigación científica titulada: " SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS Y SU INFLUENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNHEVAL – HUÁNUCO 2014", trabajo que me permitirá obtener el grado de Doctor en Gestión Empresarial; en tal sentido, con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de juicio de expertos. Es por ello que me permito solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su trayectoria reconocida como docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional "HermilioValdizán", a fin de solicitarle emitir su juicio de experto; para tal efecto adjunto a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.
- INSTRUMENTO QUE SE DESEA VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Eco. Alejandro Ochoa Romero
INVESTIGADOR

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Apellidos:

Nombres:

Institución donde trabaja:

Título de Pregrado:

Título de Postgrado:

Título de Doctorado:

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación de Trámites Documentarios y su Influencia en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL – Huánuco 2014.

3. OBJETIVO GENERAL:

Demostrar la influencia de la Simplificación de Trámites Documentarios en el mejoramiento de la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

O_{E1}: Elaborar el Manual de Procedimientos de Trámites Documentarios de la UNHEVAL

O_{E2}: Aplicar el Manual de Procedimientos de Trámites Documentarios en la Oficina de Personal de la UNHEVAL (Grupo experimental) durante el tratamiento experimental.

O_{E3}: Organizar la etapa preparatoria de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

O_{E4}: Aplicar el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

O_{E5}: Aplicar el rediseño de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

O_{E6}: Ejecutar la implementación de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

O_{E7}: Ejecutar la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL.

O_{E8}: Evaluar la efectividad de la Simplificación de Trámites Documentarios para mejorar la optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL.

5. SISTEMA DE VARIABLES:

5.1. Definición Nominal

La variable de la presente investigación es: Simplificación de Trámites Documentarios.

5.2. Definición Conceptual:

La simplificación de trámites documentarios es un proceso de cambio permanente del servicio público que contribuye a mejorar la calidad del servicio que brindan las entidades del estado, en la que se observan dos tipos de usuarios bien definidos y diferenciados, uno es externo (entidades externas que se interrelacionan con ella) y el otro es interno (unidades organizativas); interrelacionados ambos a través del Sistema de Trámites Documentarios: Esta es la razón por la que este sistema es muy sensible a las ineficiencias.

5.3. Definición operacional:

La simplificación de trámites documentarios permite reducir o, en su caso, eliminar documentos, trámites y procedimientos administrativos con el fin de evitar desplazamientos, economizar tiempo y ahorrar costos, cuyo resultado refleja de la evaluación de las dimensiones: etapa preparatoria, diagnóstico, rediseño, implementación, ejecución y evaluación como componentes de la optimización de los servicios administrativos.

6. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos específicos, se aplicará el cuestionario autodirigido con preguntas de forma cerrada. Se solicita marcar con equis (x) una alternativa de respuesta. El mismo se basa en una escala donde se evalúa la simplificación de trámites documentarios mediante la comparación entre la optimización de los servicios administrativos de acuerdo a una serie de aseveraciones referidas a los atributos fundamentales de la simplificación.

En la simplificación se evaluará de acuerdo al grado de importancia que el usuario le confiere a cada afirmación según la siguiente clave de respuesta:

- 1.- Si
- 2.- No
- 3.- A veces.

En la satisfacción del usuario se evaluarán de acuerdo al grado de cumplimiento que el usuario le confiere a la calidad del servicio con respecto a cada afirmación según la siguiente clave de respuesta.

- 1.- Si
- 2.- No
- 3.- A veces

El cumplimiento del objetivo específico se logrará contrastando los resultados de los objetivos anteriores.

7. FORMATO DE JUICIO DEL EXPERTO.

4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítem, es:																			
5. SUFICIENCIA	El número de ítems , en relación al número de indicadores es:																			
6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar la variable dependiente, es:																			
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de la variable independiente y de- pendiente, siendo así la consistencia de los ítems es:																			
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:																			
9. METODOLOGÍA	Las estrategias del instrumento responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:																			
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:																			
PUNTAJE VALORACIÓN PARCIAL:																				
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL:																				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL VALIDADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR		TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO	
LUGAR Y FECHA	D. N. I. Nº	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
Huánuco, enero de 2015.			

ANEXO N° 03

INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO
ESCUELA DE POST GRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL



CUESTIONARIO

Instrucciones generales:

Señores trabajadores de la UNHEVAL:

Este cuestionario de opinión sobre la “Simplificación de Trámites Documentarios en la UNHEVAL”, es absolutamente anónimo, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

DIMENSIÓN E INDICADORES	En la Oficina/ Unidad donde labora...		
	SI	NO	A VECES
ETAPA PREPARATORIA: En la Oficina/ Unidad donde labora...			
1. ¿Cuenta con un plan de trabajo de Simplificación de Trámites Documentarios que permite optimizar los servicios administrativos?			
2. ¿Se Reduce los procedimientos administrativos de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?			
3. ¿El personal ha recibido la capacitación y sensibilización sobre la simplificación de trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?			
4. ¿El personal se siente identificado con la institución y aplica la Simplificación de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?			
ETAPA DIAGNÓSTICO: En la Oficina/ Unidad donde labora...			
1. ¿Alguna vez ha participado en un proceso de Simplificación de Trámites Documentarios?			
2. ¿Cuenta con los resultados del diagnóstico del Proceso de Simplificación de Trámites Documentarios?			
3. ¿Tiene el mapeo de las capacidades de los recursos humanos del proceso de Simplificación de Trámites Documentarios?			
4. ¿Cuenta con el costo de la Simplificación de los Trámites Documentarios?			
5. ¿Cuenta con el diagnóstico de equipamiento e infraestructura en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios permitiendo la optimización de los Servicios Administrativos?			
6. ¿Se actúa dentro del marco legal en lo que concierne a la Simplificación de los Trámites Documentarios?			
7. ¿Se tiene conocimiento de las características de los procedimientos y herramientas a utilizar en el diagnóstico de la Simplificación de Trámites Documentarios?			

DIMENSIÓN E INDICADORES	En la Oficina/ Unidad donde labora...		
	SI	NO	A VECES
ETAPA DE REDISEÑO: En la Oficina/ Unidad donde labora...			
1. ¿Se elabora propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios?			
2. ¿Se presenta propuestas de Simplificación de Trámites Documentarios?			
3. ¿Se presenta propuestas de fortalecimiento de capacidades y de rediseño de Simplificación de Trámites Documentarios?			
4. ¿Se presenta propuestas de nuevo costeo del Trámite Documentario para optimizar los Servicios Administrativos?			
5. ¿Se presenta propuestas de acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento para mejorar la Simplificación de Trámites Documentarios?			
6. ¿Se modifica o elabora el marco normativo que regule el procedimiento rediseñado de la Simplificación de Trámites Documentarios?			
7. ¿Realiza el análisis de los procedimientos de la Simplificación de los Trámites Documentarios?			
ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN: En la Oficina/ Unidad donde labora...			
1. ¿Se implementa la difusión masiva de la Simplificación de Trámites Documentarios de la institución?			
2. ¿Implementa adecuadamente los ambientes para una mejor atención de los trámites documentarios a fin de optimizar los servicios administrativos?			
3. ¿Se aprueba el marco normativo de los procesos de Simplificación de Trámites Documentarios rediseñado?			
4. ¿Se permite que el personal participe en la capacitación y sensibilización de la Simplificación de Trámites Documentarios de la institución?			
ETAPA DE EJECUCIÓN: En la Oficina/ Unidad donde labora...			
1. ¿Se aplica el Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios?			
ETAPA DE EVALUACIÓN: En la Oficina/ Unidad donde labora...			
1. ¿Se participa en la evaluación del Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios?			
2. ¿SeParticipa en el monitoreo del Plan de Simplificación Administrativa de los Trámites Documentarios?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO
ESCUELA DE POST GRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL



CUESTIONARIO

Instrucciones generales:

Señores usuarios de la UNHEVAL:

Este cuestionario de opinión sobre la “Simplificación de Trámites Documentarios en la UNHEVAL”, es absolutamente anónimo, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

PREGUNTAS	SI	NO	A VECES
1. ¿Considera usted que es buena la atención que recibe por parte del personal de la UNHEVAL?			
2. ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?			
3. ¿Los trámites documentarios demanda mucho tiempo para tener respuesta?			
4. Al realizar un trámite documentario (la solicitud de su documento). ¿Hace usted cola para poder presentar su solicitud?			
5. ¿Es adecuado la atención que recibe en la mesa de partes, al momento de presentar su solicitud?			
6. Desde el momento en que el trabajador de mesa de partes le informa a la oficina que derivó su documento ¿Va usted solo a la oficina que le indicó mesa de partes?			
7. Desde el momento en que el trabajador de mesa de partes le informa a la oficina que derivó su documento ¿Va usted a varias oficinas, porque hace un seguimiento a su documento?			
8. ¿Demora mucho tiempo cada oficina en decirle hacia donde derivó su documento?			
9. ¿Es adecuado la información que le brinda las oficinas sobre el estado actual de su trámite?			
10. ¿Usted cree que el trámite documentario llevado a cabo en la UNHEVAL, debido a la carencia del uso de la Internet toma más tiempo para tener una respuesta rápida?			
11. ¿Usted cree que existe un desinterés en los documentos que se tramita vía internet?			
12. ¿El trámite documentario manual aún sigue siendo muy burocrático en la UNHEVAL?			
13. ¿En todas las áreas de la UNHEVAL mejoraría la eficiencia en la atención al usuario si utilizaría el sistema el sistema de internet en el trámite documentario?			
14. ¿Es adecuado el tiempo de entrega de los documentos que solicitó?			
15. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?			

PREGUNTAS	SI	NO	A VECES
16.El personal da la imagen de estar cualificado para atenderlo?			
17. ¿Respondieron sus dudas de manera clara?			
18. ¿Recibió información clara sobre los requisitos del trámite?			
19. ¿Recibió información clara sobre los costos del trámite?			
20. ¿Recibió información clara sobre los plazos del trámite?			
21. ¿Se cumplieron los plazos señalados?			
22. ¿Le solicitaron requisitos adicionales, no señalados inicialmente?			
23. ¿La atención de trámite recibida es buena?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 04

PROGRAMA EXPERIMENTAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POST GRADO



PROGRAMA EXPERIMENTAL DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS

A APLICARSE EN LA INVESTIGACIÓN TITULADA:

“SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS Y SU INFLUENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNHEVAL-HUÁNUCO 2014”.

INVESTIGADOR: OCHOA ROMERO, Alejandro.

Huánuco – Perú

2015

ÍNDICE

Carátula	2
Índice	3
Datos Informativos	4
Base normativa	4
Presentación	5
Introducción	6
Procedimientos	7
- Acumulación, Reconocimiento de Tiempo de Servicios y Bonificación Personal	7
- Planilla de Subsidio por Enfermedad y/o Maternidad	9
- Subsidio por Luto	11
- Gastos por Sepelio	13
- Pensión Definitiva de Viudez D.L. 20530	15
- Acumulación y Reconocimiento de 4 años de Formación Profesional No Simultáneos	17
- Cese por Fallecimiento del Servidor	19
- Cese por Límite de edad 70 años, Pensión Provisional De Cesantía y CTS.	21
- Licencia con Goce de Remuneraciones (por enfermedad, gravidez, fallecimiento de conyugue, padres, hijos y otros)	23

PROGRAMA EXPERIMENTAL DE INTERVENCIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1.UNIVERSIDAD: Nacional Hermilio Valdizán Huánuco.

1.2.ESCUELA: de Post Grado Huánuco

1.3.DOCTORADO: Gestión Empresarial

1.4.TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Simplificación de Trámites Documentarios y su Influencia en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL – Huánuco 2014.

1.5.INSTITUCIÓN A APLICARSE: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco.

1.6.DIRECCIÓN: Av. Universitaria N° 601 – 607, Cahuayna

1.7.LUGAR: Pillco Marca.

1.8.GRUPO EXPERIMENTAL: Trabajadores de la Oficina de Personal de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco.

II. BASE NORMATIVA:

2.1. Ley Universitaria 23733

2.2. Estatuto de la UNHEVAL.

2.3. Reglamento General de la UNHEVAL

2.4. Manual de organización y Funciones de la UNHEVAL.

III. OBJETIVO

3.1. Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme los procedimientos administrativos con uniformidad de contenido.

3.2. Optimizar el cumplimiento de las atribuciones y el funcionamiento de las oficinas y unidades administrativas de la UNHEVAL.

IV. PRESENTACIÓN

*Lo que veo lo recuerdo,
Pero lo que hago, lo entiendo”
(Confucio)*

En la búsqueda de la Calidad de los Servicios de la Educación Superior y como parte del fortalecimiento y mejoramiento de las labores que desarrolla la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, ha elaborado una herramienta que permitirá la transformación de la Gestión Pública, en búsqueda de unificar de manera sistemática los procesos, facilitando a su vez, el cumplimiento del objetivo institucional a través de un “Programa Experimental de Intervención en la Simplificación de Trámites Documentarios”. Con la utilización de este instrumento, las oficinas y unidades administrativas podrán estandarizar las actividades que desarrollan lo que facilitará en gran medida a evitar o disminuir la dilatación en la prestación de los servicios que ofrece la institución, evitará la discrecionalidad que se produce cuando no se tiene claro la hoja de ruta. El programa cumplirá la función de disipar dudas tanto en las autoridades como en los funcionarios en general, en el momento de enfrentarse a diferentes problemas laborales o cuando se necesite conocer claramente la función que cada uno de los colaboradores realiza y para la inducción del personal que se incorpora en una nueva labor en esta institución. El presente documento se ha desarrollado con fines de investigación y está dirigido a la Oficina de Personal con finalidad de conocer sus procedimientos internos y proponer una mejor calidad de servicio al usuario.

V. INTRODUCCIÓN

El presente Programa Experimental de Intervención de Simplificación de Trámites Documentarios ha sido elaborado como una acción que permita construir bases sólidas para la reestructuración del MAPRO de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL), de tal manera se busque transformar la universidad en una institución más eficiente, transparente, responsable y menos burocratizada, mediante el fortalecimiento de su gestión interna y por lo tanto, con mayor capacidad de brindar resultados satisfactorios tanto a nuestra comunidad universitaria, como a la sociedad en general.

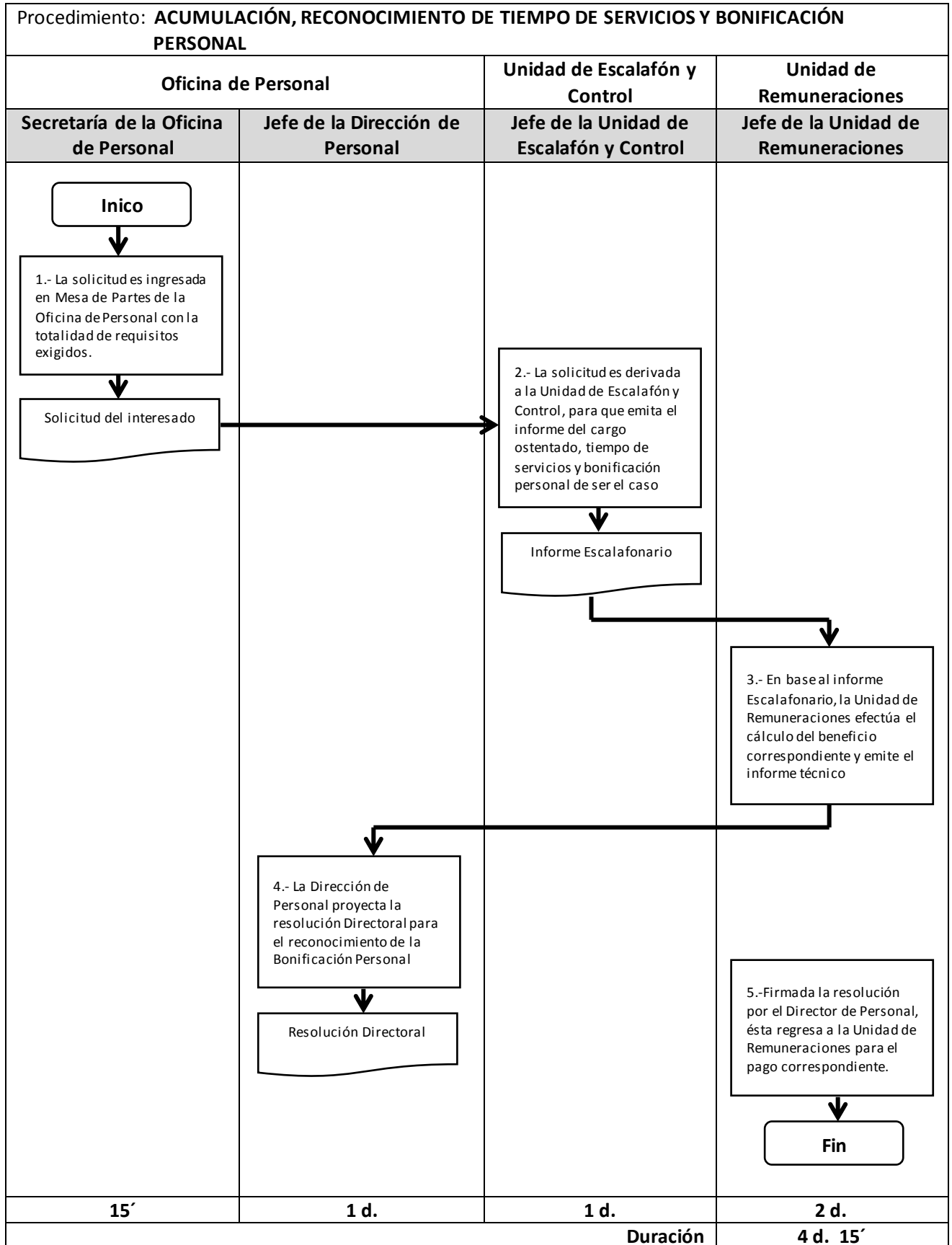
El objetivo fundamental del presente programa es unificar criterios de contenidos que permita la realización de las funciones de dirección, coordinación y evaluación administrativa a través de la sistematización de las actividades y la identificación de los procesos y es por ello que se ha visto por conveniente elaborar el presente documento con la finalidad de brindar la orientación técnica necesaria al personal administrativo de la Oficina de Personal de la UNHEVAL, y con ello dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 27444, Ley de Procedimientos Administrativos.

El programa propone alinear, estratégicamente, la misión de cada oficina y/o unidad administrativa con la misión global de la UNHEVAL, y definir los procesos sustantivos que le dan cumplimiento a dicha misión, identificando la interacción entre procesos de las diversas oficinas y/o unidades administrativas, así como eliminando algunos procesos o actividades que no agregan valor e incluir aquellos que permitan tener un control efectivo del proceso.

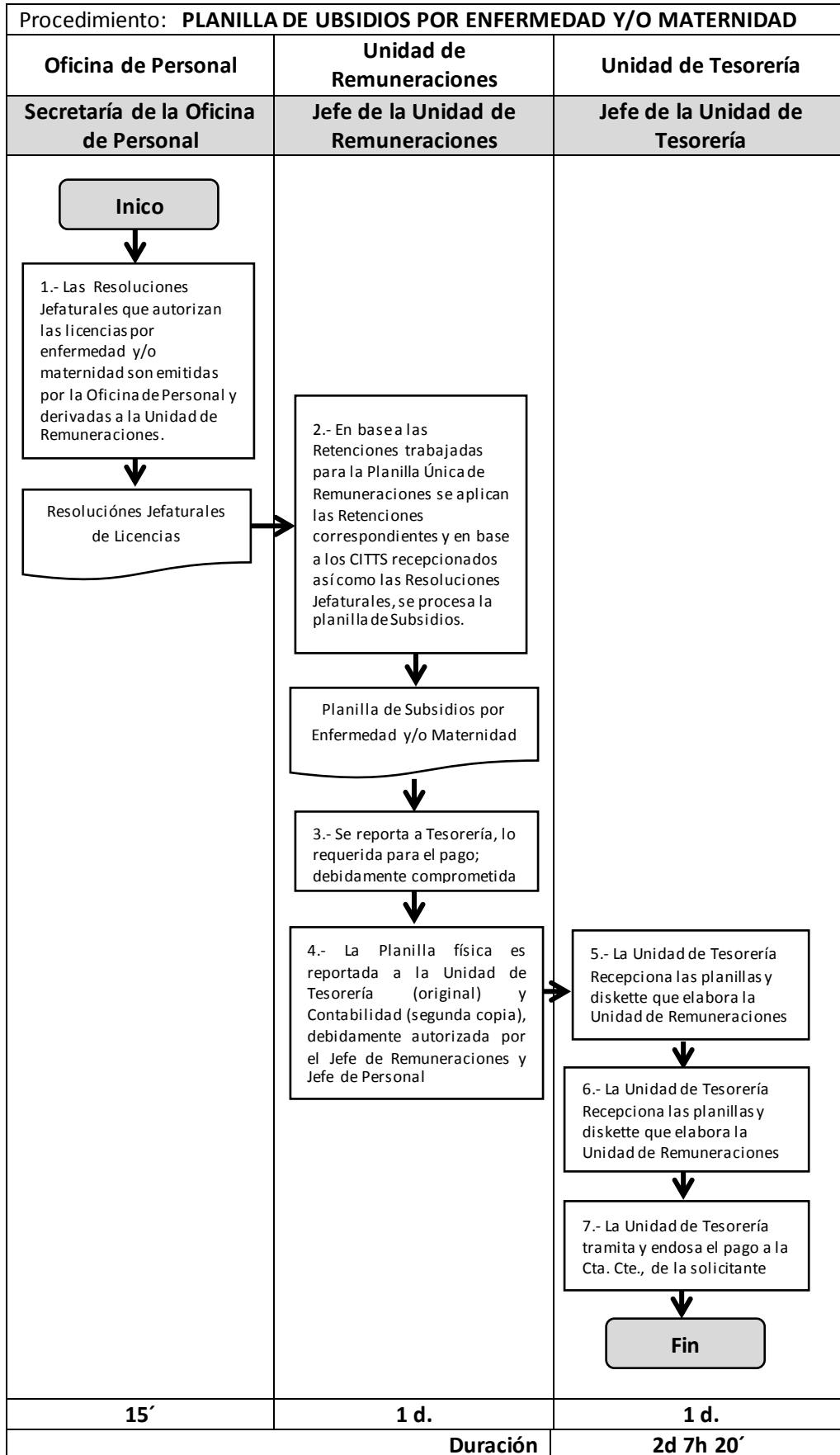
Cabe indicar, que para el mejoramiento del servicio del procedimiento administrativo, es la revisión y constante actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en las oficinas y unidades administrativas. El presente documento es un instrumento administrativo que permite apoyar en el que hacer institucional y están considerados como procedimientos fundamentales para una buena gestión institucional y como consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades administrativas.

VI. PROCEDIMIENTOS.

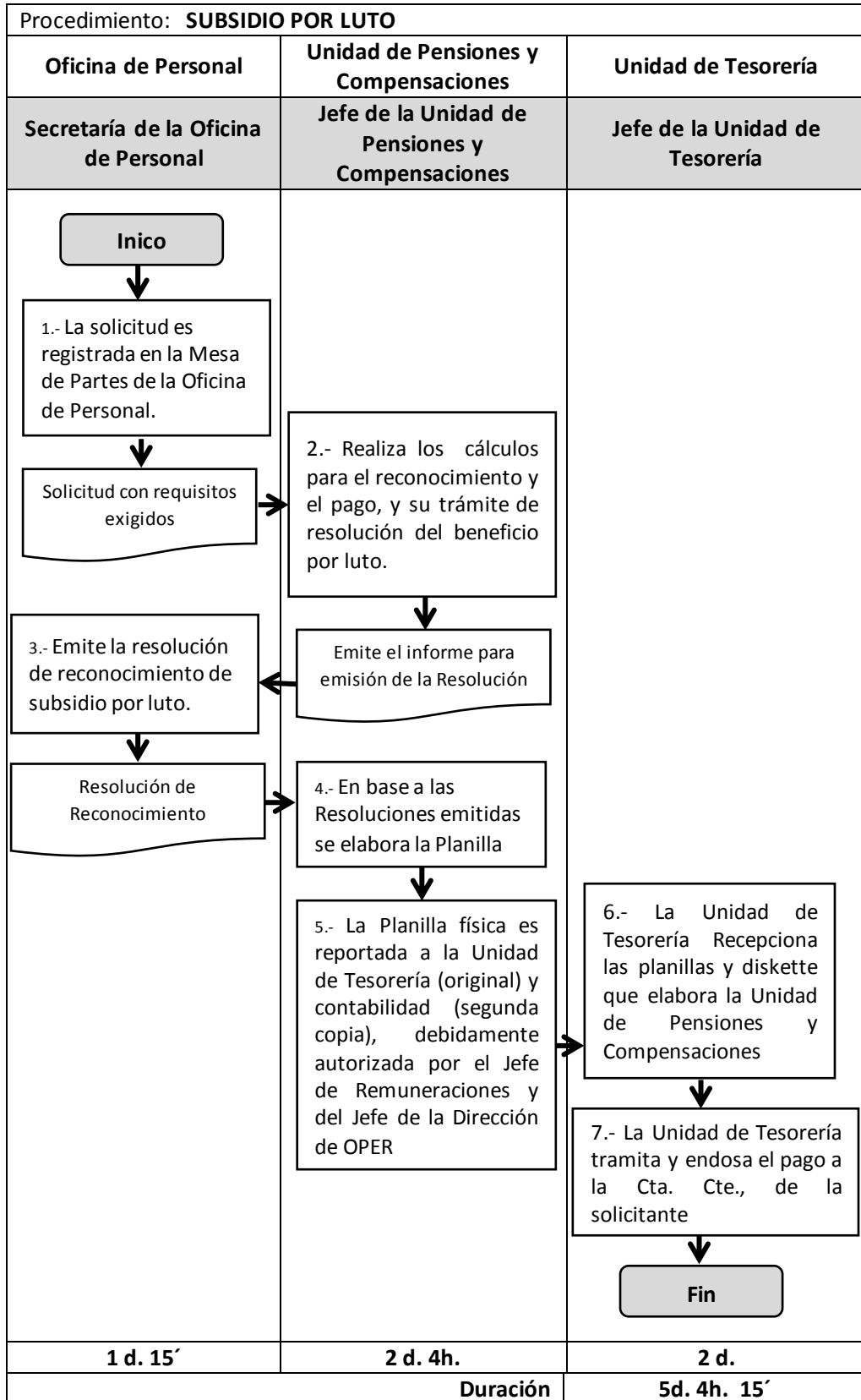
PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	ACUMULACIÓN, RECONOCIMIENTO DE TIEMPO DE SERVICIOS Y BONIFICACIÓN PERSONAL				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1. Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2. Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3. Descripción del Procedimiento: La bonificación personal se otorga a razón del 5% del haber básico por cada quinquenio, sin exceder de ocho quinquenios.					
4. Objetivo: Emitir Resolución Rectoral que otorgue la respectiva bonificación y/o beneficio del trabajador.					
5. Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
6. Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 28411; Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. • Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. • Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa. • Decreto Ley N° 20530; Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Prestados al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990 					
7. Inicio de Trámite: Con la presentación de la solicitud por parte del personal que se encuentra dentro de los alcances, detallando el Servidor Público Activo y/o Cesante.					
8. Requisitos: <ol style="list-style-type: none"> a) Solicitud al Director de Personal. b) Constancia de Pago de Haberes y descuentos del periodo a acumular. c) Resoluciones de contrato y/o nombramiento de los años de servicios por acumular de otras instituciones públicas. 					
9. Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La solicitud es ingresada en mesa de partes de la Oficina de Personal con la totalidad de requisitos exigidos.	Oficina de la Dirección de Personal	15´		Secretaria de la Dirección de Personal
2	La solicitud es derivada a la Unidad de Escalafón y Control, para que emita el informe del cargo, ostentando tiempo de servicios y bonificación personal de ser el caso.	Unidad de Escalafón y Control		1 d.	Jefe de la Unidad de Escalafón y Control
3	En base al informe Escalafonario, la Unidad de Remuneraciones efectúa el cálculo del beneficio correspondiente y emite el informe técnico.	Unidad de Remuneraciones.		1 d.	Jefe de la Unidad de Remuneraciones.
4	La Dirección de Personal proyecta la resolución Directoral de reconocimiento de la Bonificación Personal.	Oficina de Personal		1 d.	Director de Personal.
5	Firmada la resolución por el Director de Personal, ésta regresa a la Unidad de Remuneraciones para el pago correspondiente.	Unidad de Remuneraciones		1 d.	Jefe de la Unidad de Remuneraciones.
TOTAL			4 d. 15 min.		



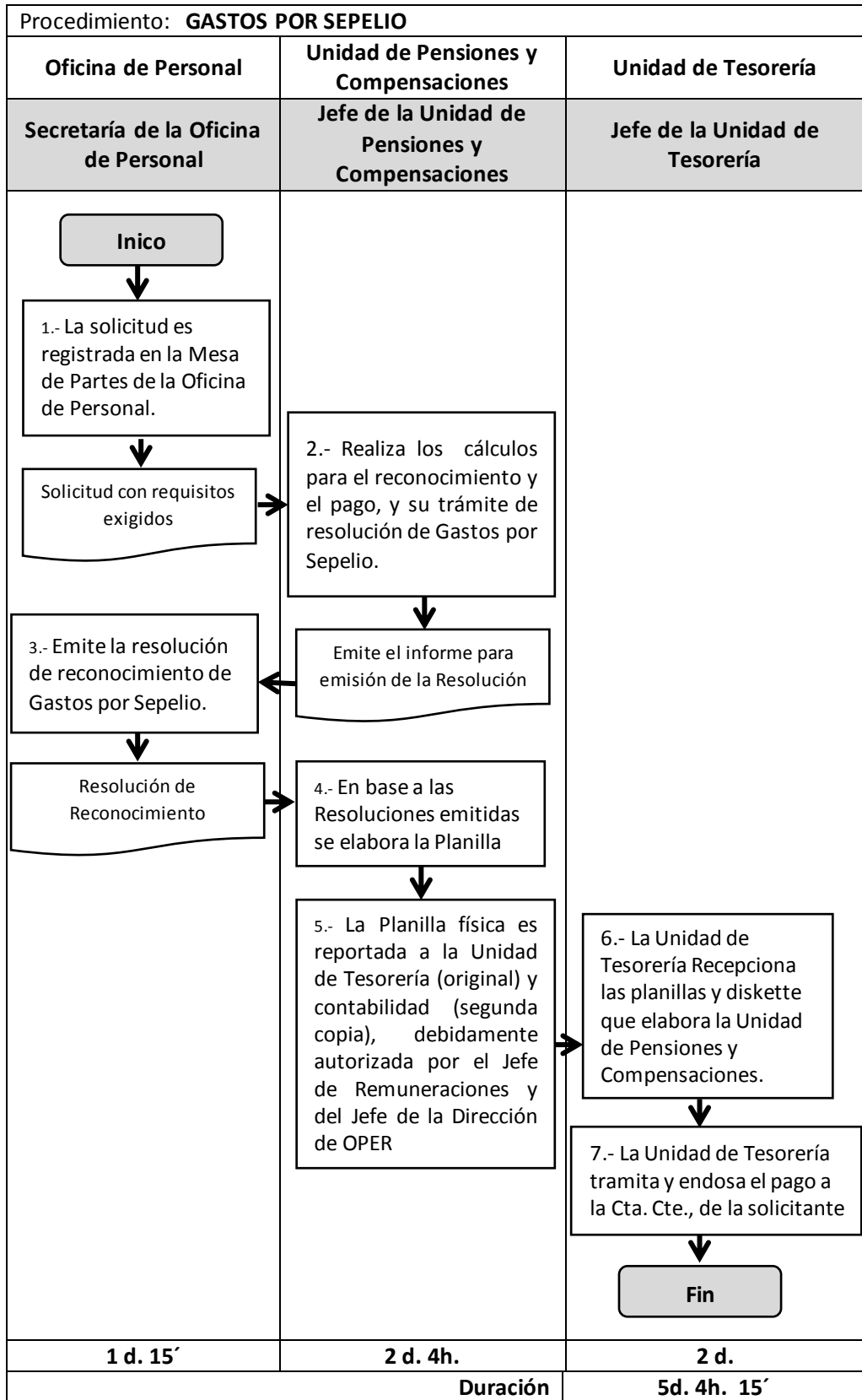
PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	PLANILLA DE SUBSIDIO POR ENFERMEDAD Y/O MATERNIDAD				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1.- Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2.- Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3.- Descripción del Procedimiento: La emisión de planillas de subsidio por enfermedad y/o maternidad es el procedimiento que permite calcular y realizar el pago de los subsidios en caso de enfermedad o maternidad.					
4.- Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de la información requerida para los pagos por subsidio por enfermedad o maternidad. • Brindar la información requerida a las oficinas de Tesorería y Contabilidad. 					
5.- Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
6.- Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> • Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. • Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa. 					
7.- Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Jefatural de Licencias. 					
8.- Inicio de Trámite: En cuanto se tenga las resoluciones correspondientes.					
9.- Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	Las Resoluciones Jefaturales que autorizan las licencias por enfermedad y/o maternidad son emitidas por la Oficina de Personal y derivadas a la Sección de Remuneraciones.	Oficina de Personal	15'		Dirección de Personal
2	En base a las retenciones trabajadas para la Planilla Única de Remuneraciones se aplican las retenciones correspondientes y en base a los CITTs recepcionados así como las Resoluciones jefaturales, se procesa la planilla de subsidios.	Unidad de Remuneraciones		1d	Jefe de la Unidad de Remuneraciones
3	Se reporta a tesorería lo requerido para el pago; debidamente comprometida.	Unidad de Remuneraciones	3h		Jefe de la Unidad de Remuneraciones
4	La planilla física es reportada a la Unidad de Tesorería (original) y Contabilidad (segunda copia) debidamente autorizada por el jefe de Remuneraciones y el Jefe de Personal.	Unidad de Remuneraciones.	3h		Jefe de la Unidad de Remuneraciones.
5	La Unidad de Tesorería Recepciona las planillas y el diskette que elabora la Unidad de Remuneraciones	Unidad de Tesorería.	5'		Jefe de la Unidad de Tesorería
6	Verifica, registra en el SIAF y elabora la Carta Orden respectiva.	Unidad de Tesorería	1h'		Jefe de la Unidad de Tesorería.
7	La Unidad de Tesorería tramita y endosa el pago a la cta. cte., de la solicitante	Unidad de Tesorería		1d.	Jefe de la Unidad de Tesorería.
TOTAL			2d. 7 h. 20'		



PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	SUBSIDIOS POR LUTO				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1.- Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2.- Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3.- Descripción del Procedimiento: Procedimiento que permite calcular el pago de subsidio por luto que con motivo del fallecimiento del personal Docente, Administrativo y pensionista que la Universidad otorga sin excepción.					
4.- Objetivo: Calcular el pago de subsidios por luto por el fallecimiento del servidor de la institución.					
5.- Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
6.- Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 28411; Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. • Ley N° 23733; Ley Universitaria. • Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. • Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa. 					
7.- Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Director de la Oficina de Personal. • Adjuntar la Partida de Nacimiento del solicitante. • Acta de defunción. • Copia de DNI si es casado (a). • Partida de Matrimonio. 					
8.- Inicio de Trámite: Con la presentación de la solicitud por parte del personal que se encuentra dentro de los alcances, detallando el Servidor Público Activo y/o Cesante.					
9.- Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La solicitud es registrada en la Mesa de Partes de la Oficina de Personal con los requisitos exigidos	Dirección de Personal	15'		Secretaria de la Dirección de Personal
2	La solicitud es derivada a la Unidad de Pensiones y Compensaciones para que se emita el informe de cálculos para el reconocimiento y el pago, y su trámite de resolución del beneficio por luto.	Unidad de Pensiones y Compensaciones		1 d.	Jefe de la Unidad de Pensiones y Compensaciones
3	La Dirección de Personal emite la resolución de reconocimiento de subsidio por luto.	Dirección de Personal		1 d.	Dirección de Personal
4	En base a las Resoluciones emitidas se elabora la Planilla, la que debe ser emitida a más tardar hacia el día 07 de cada mes.	Unidad de Pensiones y Compensaciones.		1 d.	Jefe de la Unidad de Pensiones y Compensaciones
5	La Planilla física es reportada a la Unidad de Tesorería (original) y contabilidad (segunda copia), debidamente autorizada por el Jefe de Remuneraciones y del Jefe de la Dirección de OPER	Unidad de Pensiones y Compensaciones	4 h.		Jefe de la Unidad de Pensiones y Compensaciones
6	Recepciona la planilla y el CD, verifica, registra en el SIAF, y hace el depósito a la Cta. Cte. Del interesado.	Unidad de Tesorería		2 d.	Jefe de la Unidad de Tesorería

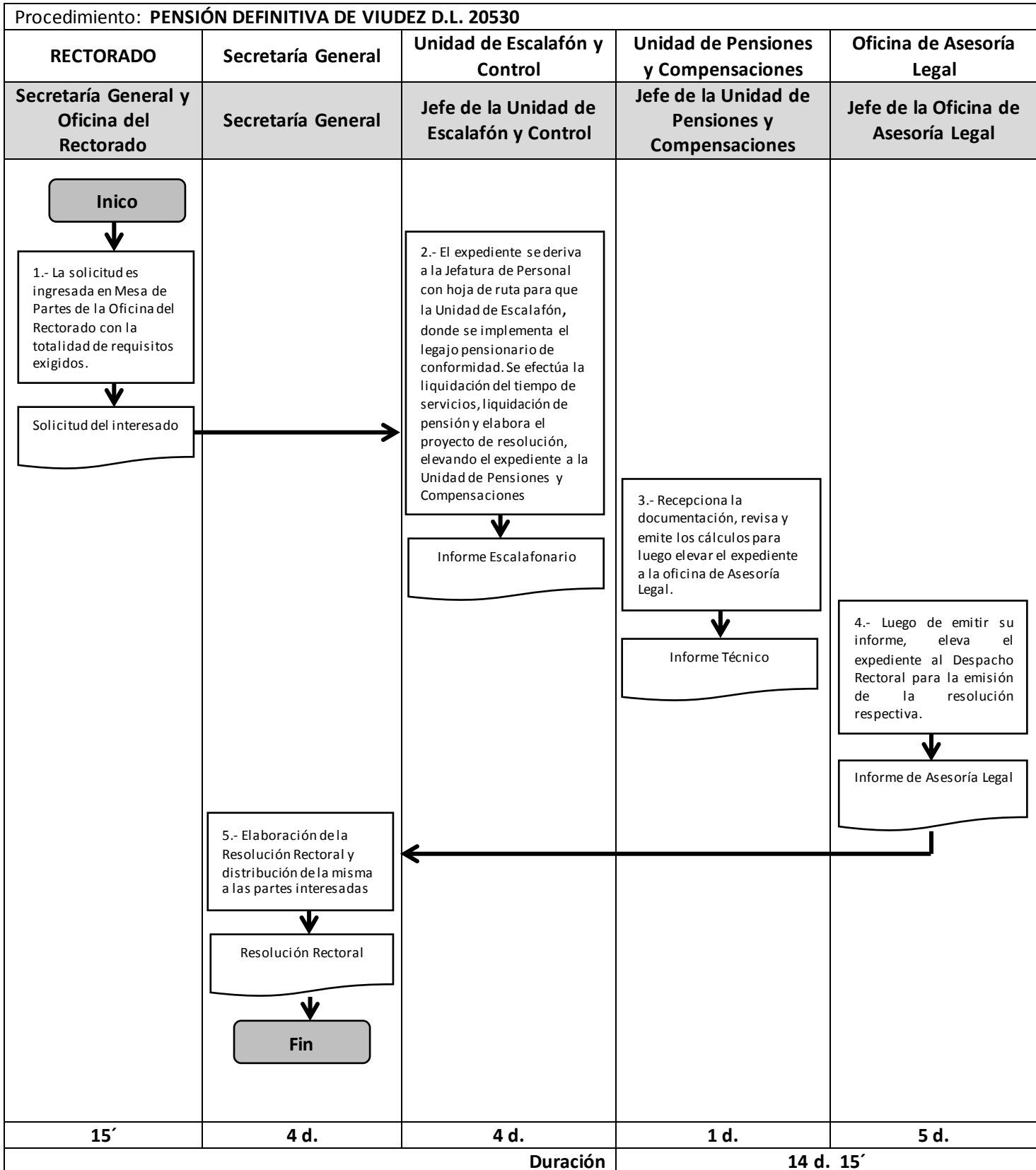


PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	GASTOS POR SEPELIO				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1.- Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2.- Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3.- Descripción del Procedimiento: Es el beneficio que se otorga al beneficiario con motivo del fallecimiento del docente, administrativo o pensionista a quien a efectuado los gastos correspondientes.					
4.- Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Calcular el pago de subsidios de gastos por sepelio por el fallecimiento del servidor de la institución. 					
5.- Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
6.- Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> Ley N° 23733, Ley Universitaria Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa. 					
7.- Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud dirigida al Jefe de la Dirección de Personal. Acta de defunción, Facturas o Boletas que acrediten haber corrido con los gastos 					
8.- Inicio de Trámite: Con la presentación de la solicitud por parte del personal que se encuentra dentro de los alcances, detallando el Servidor Público Activo y/o Cesante.					
9.- Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La solicitud es registrada en la Mesa de Partes de la Oficina de Personal con los requisitos exigidos	Dirección de Personal	15'		Secretaria de la Dirección de Personal
2	La solicitud es derivada a la Unidad de Pensiones y Compensaciones para que se emita el informe de cálculos para el reconocimiento y el pago, y su trámite de resolución del Beneficio por Gastos por Sepelio.	Unidad de Pensiones y Compensaciones		1 d.	Jefe de la Unidad de Pensiones y Compensaciones
3	La Dirección de Personal emite la resolución de reconocimiento del Beneficio por Gastos por Sepelio.	Dirección de Personal		1 d.	Dirección de Personal
4	En base a las Resoluciones emitidas se elabora la Planilla, la que debe ser emitida a más tardar hacia el día 07 de cada mes.	Unidad de Pensiones y Compensaciones.		1 d.	Jefe de la Unidad de Pensiones y Compensaciones
5	La Planilla física es reportada a la Unidad de Tesorería (original) y contabilidad (segunda copia), debidamente autorizada por el Jefe de Remuneraciones y del Jefe de la Dirección de OPER	Unidad de Pensiones y Compensaciones	4 h.		Jefe de la Unidad de Pensiones y Compensaciones
6	Recepciona la planilla y el CD, verifica, registra en el SIAF, y hace el depósito a la Cta. Cte. Del interesado.	Unidad de Tesorería		2 d.	Jefe de la Unidad de Tesorería
TOTAL			5d. 4 h. 15'		

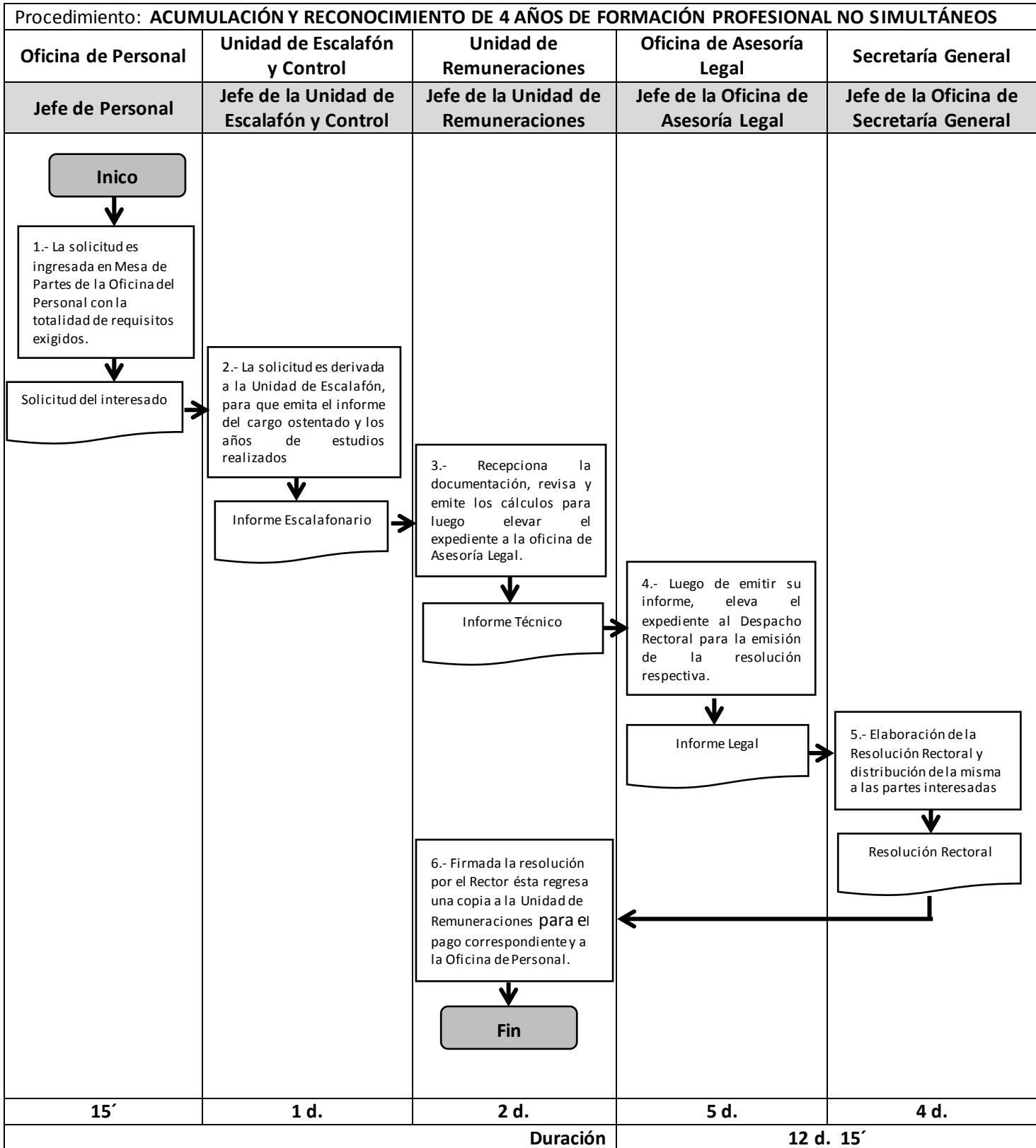


PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	PENSIÓN DEFINITIVA DE VIUDEZ D.L. 20530				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1.- Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2.- Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3.- Descripción del Procedimiento: Procedimiento por el que se otorga derecho a pensión al conyugue superviviente del servidor fallecido, que se encuentre incapacitado para subsistir por si mismo, carezca de renta y no esté amparado por la seguridad social.					
4.- Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Realizar los cálculos correspondientes para el pago de pensión por viudez. 					
5.- Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
7.- Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 20530 Ley N° 27617 del 01.01.2002. Ley N° 28449 del 30.12.2004. Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa. D.S. 159-2002-EF del 23-10-2002. 					
8.- Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de la conyugue sobreviviente y/o representante legal, dirigida al rector. En caso de ser VIUDA. Copia autenticada del DNI vigente de la solicitante. Resolución Rectoral de Pensión Provisional. Partida de matrimonio emitida posteriormente a la fecha de fallecimiento máximo 3 meses de antigüedad. Acta de Defunción del causante. Carta poder del representante legal según sea el caso. Declaración jurada de la solicitante indicando que permanece viuda, él tiene hijos menores de edad y/o mayores incapacitados con derecho a pensión. En caso de ser VIUDO. Declaración jurada de incapacidad de subsistir por sí mismo, carecer de renta afecta en montos superiores a la pensión y no estar amparado por algún sistema de seguro social. En caso de Matrimonio antes del año de Fallecimiento. Fotocopia autenticada del parte policial y/o certificado de necropsia por accidente. Partida de nacimiento de los hijos emitida con posterioridad a la fecha de fallecimiento. 					
9.- Inicio de Trámite: En cuanto se tenga las resoluciones correspondientes.					
10.- Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La solicitud es registrada en la Mesa de Partes del Rectorado para su registro y trámite adjuntando los requisitos exigidos.	Rectorado	15´		Secretaria del Rectorado
2	El expediente se deriva a la Jefatura de Personal con hoja de ruta para que la Unidad de Escalafón, donde se implementa el legajo pensionario de conformidad. Se efectúa la liquidación del tiempo de servicios, liquidación de pensión y elabora el proyecto de resolución, elevando el expediente a la Unidad de Pensiones y Compensaciones.	Escalafón y Control.		4 d.	Jefe de la Unidad de Escalafón y Control

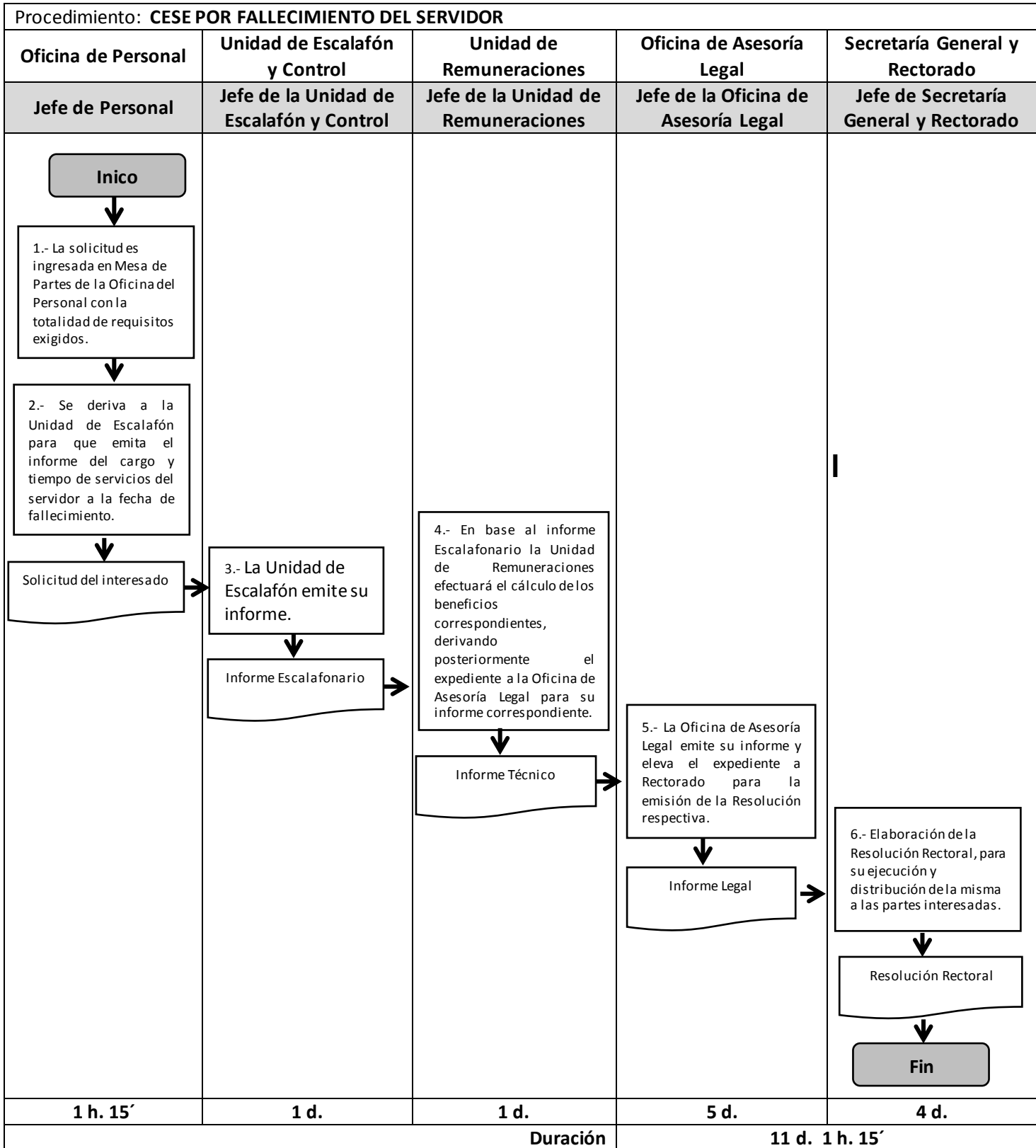
3	Recepciona la documentación, revisa y emite los cálculos para luego elevar el expediente a la oficina de Asesoría Legal.	Unidad de Pensiones y Compensaciones		1 d.	Jefe de la Unidad de Pensiones y Compensaciones
4	Luego de emitir su informe, eleva el expediente al Despacho Rectoral para la emisión de la resolución respectiva.	Oficina de Asesoría Legal		5 d.	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
5	Elaboración de la Resolución Rectoral y distribución de la misma a las partes interesadas.	Secretaría General y Rectorado		4 d.	Jefe de Secretaria General
TOTAL				14 d. 15'	



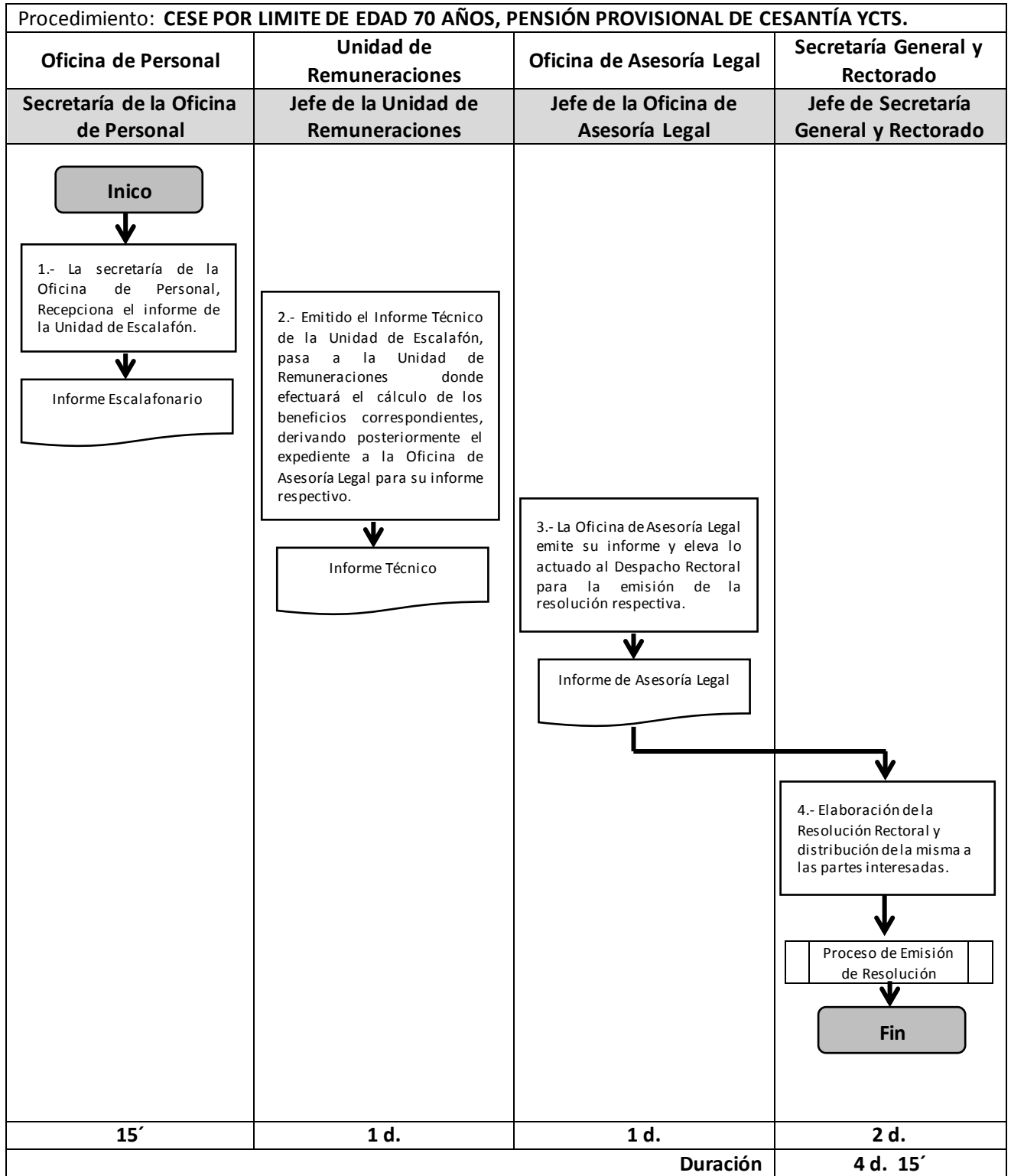
PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	ACUMULACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE 4 AÑOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL NO SIMULTANEOS				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1.- Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2.- Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3.- Descripción del Procedimiento: Procedimiento por el cual se acumula al tiempo de servicios prestados por el servidor a la institución, un máximo de hasta cuatro años de formación profesional, que no sean simultáneos con los servicios al estado.					
4.- Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Reconocer al personal docente al servicio del Estado, el derecho a que se le reconozca de abono hasta cuatro años, por concepto de formación profesional, al cumplir quince años de servicios efectivos los varones y doce y medio las mujeres, siempre que estos servicios no sean simultáneos con otros prestados al sector público. 					
5.- Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
6.- Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> Ley N° 23733. Ley Universitaria. 					
7.- Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud dirigida al Jefe de la Oficina de Personal. Certificado de Estudios Originales. Copia de Título Profesional Universitario y/o Bachiller. 					
8.- Inicio de Trámite: En cuanto se tenga los requisitos.					
9.- Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La solicitud es ingresada por la Jefatura de personal.	Oficina de Personal	15´		Secretaria de la Oficina de Personal
2	La solicitud es derivada a la Unidad de Escalafón, para que emita el informe del cargo ostentado y los años de estudios realizados	Escalafón y Control.		1 d.	Jefe de la Unidad de Escalafón y Control
3	En base al informe escalafonario, la Unidad de Remuneraciones efectúa el cálculo del beneficio correspondiente, emite el informe técnico y deriva a la oficina Asesoría Legal para su opinión legal.	Unidad de Remuneraciones		1 d.	Jefe Unidad de Remuneraciones
4	Luego de emitir su informe, eleva el expediente al Despacho Rectoral para la emisión de la resolución respectiva.	Asesoría Legal		5 d.	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
5	Elaboración de la Resolución Rectoral y firmada por el mismo, se efectúa la distribución de la misma a las partes interesadas.	Secretaría General y Rectorado		4 d.	Jefe de Secretaria General
6	Firmada la resolución por el Rector ésta regresa una copia a la Unidad de Remuneraciones para el pago correspondiente y a la Oficina de Personal.	Unidad de Remuneraciones		1 d.	Jefe Unidad de Remuneraciones
TOTAL			12 d. 15´		



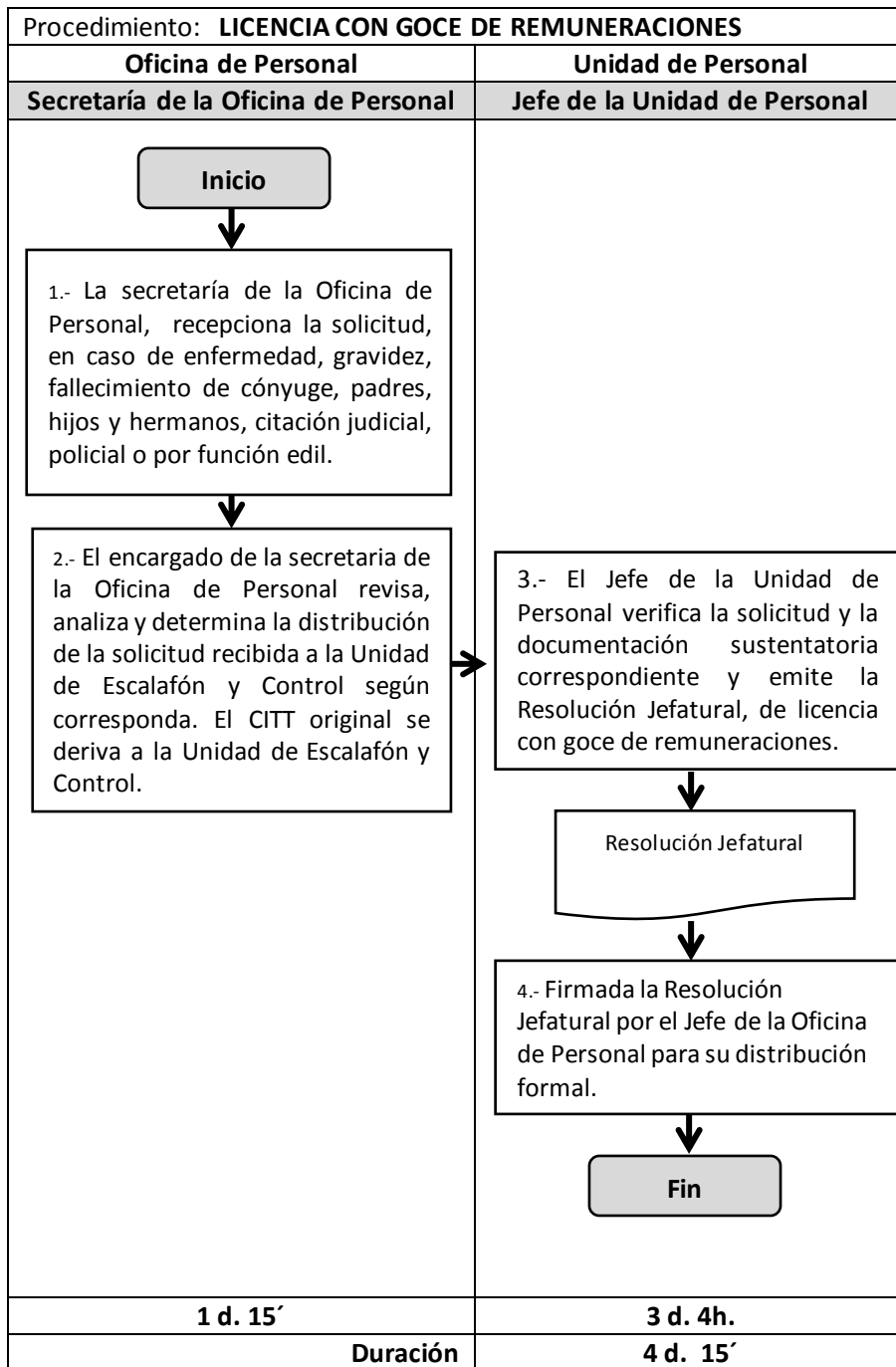
PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	CESE POR FALLECIMIENTO DEL SERVIDOR				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
10. Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	11. Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
12. Descripción del Procedimiento: Procedimiento que permite realizar el cálculo de los beneficios correspondientes					
13. Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> En caso de fallecimiento del servidor, la compensación se otorga a sus familiares directos en el siguiente orden excluyente: conyugue, hijos, padres o hermanos. 					
14. Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
15. Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> D. Leg. N° 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa". D.S. N° 005-90-PCM "Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa". 					
16. Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud dirigida al Rector presentada por el beneficiario. Acta de defunción original y/o Autenticado. Partida de Matrimonio del Beneficiario emitidas después de sucedido el fallecimiento. Partida de Nacimiento del Beneficiario emitidas después de sucedido el fallecimiento. 					
17. Inicio de Trámite: En cuanto se tenga los requisitos.					
18. Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La solicitud es ingresada por la secretaría del rectorado.	Oficina de Personal	15'		Secretaria Oficina de Personal
2	Se deriva a la Unidad de Escalafón para que emita el informe del cargo y tiempo de servicios del servidor a la fecha de fallecimiento.	Oficina de Personal	1 h.		Jefe de Personal
3	La Unidad de Escalafón emite su informe.	Unidad de Escalafón		1 d.	Jefe Unidad de Escalafón
4	En base a este informe de la Sección de Escalafón, pasa a la Unidad de Remuneraciones donde efectuará el cálculo de los beneficios correspondientes, derivando posteriormente el expediente a la Oficina de Asesoría Legal para su informe correspondiente.	Unidad de Remuneraciones		1 d.	Jefe Unidad de Remuneraciones
5	La Oficina de Asesoría Legal emite su informe y eleva el expediente a Rectorado para la emisión de la Resolución respectiva.	Oficina de Asesoría Legal		5 d.	Jefe Oficina Asesoría Legal
6	Elaboración de la Resolución Rectoral, para su ejecución y distribución de la misma a las partes interesadas.	Secretaría General y Rectorado		4 d.	Subprocedimiento Secretario General
TOTAL			11 d. 1h 15'		



PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	CESE POR LIMITE DE EDAD 70 AÑOS, PENSIÓN PROVISIONAL DE CESANTÍA Y CTS.				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1.- Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2.- Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3.- Descripción del Procedimiento: Procedimiento que permite realizar el cálculo de los beneficios correspondientes					
4.- Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Otorgar al trabajador que cesa en sus funciones por límite de edad el pago y beneficios que le corresponde. 					
5.- Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
6.- Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> D. Leg. N° 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa". D.S. N° 005-90-PCM "Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa". Ley N° 23733, Ley Universitaria. Decreto Supremo N° 051-91-PCM. 					
7.- Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Informe de la Unidad de Escalafón conteniendo el Informe Técnico. 					
8.- Inicio de Trámite: En cuanto se tenga los requisitos.					
9.- Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La secretaría de la Oficina de Personal, Recepciona el informe de la Unidad de Escalafón.	Oficina de Personal	15'		Secretaria del Rectorado
2	Emitido el Informe Técnico de la Unidad de Escalafón, pasa a la Unidad de Remuneraciones donde efectuará el cálculo de los beneficios correspondientes, derivando posteriormente el expediente a la Oficina de Asesoría Legal para su informe respectivo.	Unidad de Remuneraciones		1 d.	Rectorado
3	La Oficina de Asesoría Legal emite su informe y eleva lo actuado al Despacho Rectoral para la emisión de la resolución respectiva.	Oficina de Asesoría Legal		1 d.	Secretaria Oficina de Personal
4	Elaboración de la Resolución Rectoral y distribución de la misma a las partes interesadas.	Secretaria General y Rectorado		1 d.	Jefe Unidad de Escalafón
TOTAL			3 d. 15'		



PROCEDIMIENTO					
Código: UNHEVAL-DPER	LICENCIA CON GOCE DE REMUNERACIONES (Por Enfermedad, Gravidez, Fallecimiento de Cónyuge, padres, hijos o hermanos y otros)				
Fecha: 12/08/2014					
Versión:					
Página: 1 de 1					
1.- Órgano: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco (UNHEVAL)	2.- Unidad Orgánica: Oficina de Personal				
3.- Descripción del Procedimiento: Entiéndase por licencia a la autorización para no asistir al centro de trabajo uno o más días. La licencia se formaliza con la Resolución correspondiente.					
4.- Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Brindar facilidades al trabajador. 					
5.- Ámbito de Aplicación: En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco					
6.- Base Legal: <ul style="list-style-type: none"> D. Leg. N° 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa". D.S. N° 005-90-PCM "Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa". Ley N° 23733, Ley Universitaria. R.D. N° 010-92-INAP/DNP. Manual Normativo de Personal N° 001-92-DNP "Control de asistencia y permanencia". R.D. N° 001-93-INAP/DNP. Manual Normativo de Personal N° 003-93-DNP "Licencias y Permisos". Ley N° 26790 "Ley de Modernización de la Seguridad Social". D.S. N° 009-97-SA Reglamento de la Ley N° 26790. 					
7.- Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud y/o papeleta de permiso visada por el jefe inmediato. Documento sustentatorio según sea el caso: Certificado Médico, CITT original y copia autenticada. Partida o certificado de defunción, etc. Notificación respectiva. 					
8.- Inicio de Trámite: En cuanto se tenga los requisitos.					
9.- Descripción de Actividades:					
N°	Etapa del Procedimiento	Unidad Operativa	Duración		Responsable
			Horas	Días	
1	La secretaria de la Oficina de Personal, recepciona la solicitud, en caso de enfermedad, gravidez, fallecimiento de cónyuge, padres, hijos y hermanos, citación judicial, policial o por función edil.	Oficina de Personal	15'		Secretaria del Rectorado
2	El encargado de la secretaria de la Oficina de Personal revisa, analiza y determina la distribución de la solicitud recibida a la Unidad de Escalafón y Control según corresponda. El CITT original se deriva a la Unidad de Escalafón y Control.	Oficina de Personal		1 d.	Rectorado
3	El Jefe de la Unidad de Personal verifica la solicitud y la documentación sustentatoria correspondiente y emite la Resolución Jefatural, de licencia con goce de remuneraciones.	Oficina de Personal		2 d.	Secretaria Oficina de Personal
4	Firmada la Resolución Jefatural por el Jefe de la Oficina de Personal para su distribución formal.	Oficina de Personal		1 d.	Jefe Unidad de Escalafón
TOTAL			4 d.	15'	



ANEXO N° 05

VARIOS

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN					
Criterio de priorización	Alineamiento a misión y objetivos de la entidad (¿Es un proceso esencial?)	Demanda del procedimiento	Criterio N°	Total	Jerarquía
Factor de criticidad	2	3	5		
Procedimiento 1					
Procedimiento 2					
Procedimiento 3					
Procedimiento 4					
Procedimiento 5					
Procedimiento 6					
Procedimiento 7					
Procedimiento 8					
Procedimiento 9					
Procedimiento N					

Tabla N° 1. Elementos a identificar mediante preguntas

¿Qué queremos identificar?	Preguntas		Ejemplo según el procedimiento “Reconocimiento de estudios realizados en el extranjero por diferencia de planes y programas”
Objetivo	¿Qué se busca lograr con este procedimiento? o ¿Para qué se hace este procedimiento?		El objetivo es revalidar y/o convalidar de forma eficaz los programas y planes de estudios realizados en el extranjero.
Alcance	¿Cuándo se aplica el procedimiento? o ¿Quiénes requieren el procedimiento? o ¿Existe alguna exclusión?		El alcance del procedimiento es para planes y programas de estudios realizados en el extranjero. Nota: En este ejemplo el alcance se define respondiendo a la pregunta ¿Existe alguna exclusión?
Inicio	¿Qué actividad inicia el procedimiento?		El inicio del procedimiento es la entrega del expediente en mesa de partes.
Requisitos	¿Qué insumos/documentos se requiere para iniciar el procedimiento?		Los insumos y documentos requeridos en el caso planteado son: -Formulario Único de Trámites – FUT. -Certificados originales de estudios apostillados o legalizados por el cónsul peruano de dicho país. -Copia simple de los certificados de estudios originales. -En el caso de que los certificados no se encuentren en español, se debe presentar la traducción oficial o certificada.
Fin	¿Qué finaliza el procedimiento?		El fin del procedimiento es la entrega del Decreto numerado al solicitante.
Actividades Responsables Recursos y Tiempos	1	¿Qué actividad se realiza?	-Recibir el expediente y revisar los documentos adjuntos (requisitos)
	2	*¿Qué área realiza esa actividad?	Área: mesa de partes
	3	*¿Qué cargo de esa área, realiza la actividad?	Cargo: Técnico Administrativo. ¿Cuántos?: 1 técnico administrativo.
	4	*¿Qué recursos utilizan?	Los recursos utilizados son: Computadora, impresora, papel bond A4
	5	*¿Cuánto tiempo demora esa actividad? (en minutos)	3 minutos.
	6	*¿Qué actividad sigue?	Registrar en el Sistema de Información de apoyo a la administración documental y de archivo – SINAD*, e imprimir la hoja de ruta y su respectivo cargo.
*Repetir las preguntas hasta llegar al final del procedimiento			

