

**“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA  
EDUCACIÓN”**

**“UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN”**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Y**

**TURISMO**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

---

---

**“LA METODOLOGIA DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA PARA  
LA OPTIMIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN  
EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2014-2015”**

---

---

**“Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración”**

**TESISTAS:**

**BERRIOS LIVIAS, Estanislao.**

**PANDURO RAMÍREZ, José Iván.**

**Huánuco – Perú**

**2015**

## DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo de investigación a mis padres Félix y Rosa que siempre me apoyaron incondicionalmente para poder formarme como profesional y quienes fueron una fuente de motivación e inspiración para seguir adelante con mis diversas metas y objetivos.

Estanislao.

El presente trabajo de investigación está dedicado a todas las personas que hicieron posible mi formación tanto humana como académica, a mis padres José y Nelly por su apoyo incondicional, a mi hermano Jonatán por ser mi fuente de motivación e inspiración y a mis amigos por su sincera amistad y cariño.

Iván.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en particular al Mg. Esteban Sumarán Herrera, Gerente de la Gerencia Regional de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Huánuco por habernos brindado todas las facilidades del caso para poder realizar los estudios de investigación y así contribuir al desarrollo de la misma.

Un agradecimiento en especial al Dr. Jorge Romero Vela por habernos brindado los conocimientos generales para poder realizar un trabajo de investigación, en su calidad de docente y así poder contribuir con nuestra formación profesional.

Los Tesisistas.

## PRESENTACIÓN

El Gobierno Regional de Huánuco entró al proceso de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en donde se plantearon diversas metodologías, siendo una de estas la Metodología de Simplificación Administrativa y su aplicación en los Procedimientos Administrativos. Por lo cual como tesis decidimos realizar este trabajo de investigación para poder explicar cómo la Metodología de Simplificación Administrativa optimiza los Procedimientos Administrativos.

Antes de que se aplicara la metodología de simplificación administrativa, existía un desconocimiento por parte de los funcionarios públicos en el manejo efectivo de los procedimientos administrativos, motivo por el cual se generaban diversas trabas administrativas y no se lograban identificar los cuellos de botella en los flujos de los procedimientos administrativos, ocasionando inconvenientes en los usuarios y conflictos en los administrativos del Gobierno Regional de Huánuco.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros responsable del monitoreo, correcto desarrollo y aplicación de la metodología de simplificación administrativa a nivel nacional, mediante D.S.007-2011-PCM indicó el cumplimiento de esta metodología a todas las instituciones públicas a nivel nacional, motivo por el cual el Gobierno Regional de Huánuco a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas fue la encargada de la aplicación de dicha metodología y su sensibilización a

las diversas instituciones públicas que son parte del Gobierno Regional, para su posterior aplicación.

Los Tesistas.



2.3. Definición de términos.	73
2.3.1. Metodología	73
2.3.2. Simplificación	73
2.3.3. Administrativo	73
2.3.4. Metodología de Simplificación Administrativa	73
2.3.5. Procedimientos	74
2.3.6. Administrativo	74
2.3.7. Procedimiento Administrativo	74
CAPÍTULO III	
3. MARCO METODOLÓGICO.	76
3.1. Nivel de investigación.	76
3.1.1. Descriptivo	76
3.2. Tipo de investigación.	76
3.2.1. Por su alcance temporal	76
3.2.2. Por su amplitud	77
3.2.3. Por su profundidad	77
3.2.4. Por su fuente	77
3.2.5. Por su carácter	77
3.2.6. Por su naturaleza	77
3.2.7. Por su marco	78
3.2.8. Por los estudios a los que se dan lugar	78
3.2.9. Por su objeto	78
3.3. Diseño de investigación.	78
3.3.1. Diseño no experimental	78
3.4. Métodos de investigación.	79
3.4.1. Método principal	79
3.4.2. Método secundario	79
3.4.2.1. Método deductivo	79
3.4.2.2. Método descriptivo	80
3.4.2.3. Método de análisis	81
3.4.2.4. Método explicativo	81
3.5. Población.	81
3.6. Muestra.	82
3.7. Técnicas e instrumentos.	82
3.8. Procesamiento y presentación de datos	82
3.8.1. Procesamiento	83
CAPÍTULO IV	
4. RESULTADOS	84
CAPÍTULO V	
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	124
6. BIBLIOGRAFÍA	141
7. ANEXOS	144

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

De acuerdo a la Estrategia de Modernización del Estado (2012-2016) una de las 4 líneas de acción prioritarias es la mejora en la calidad de los servicios ello implica entre otras cosas, la optimización de los procesos y simplificación administrativa.

En ese contexto tanto **la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública** aprobada mediante **Decreto Supremo N° 004-2013-PCM** como el **Plan de Simplificación Administrativa** establecen como objetivo, implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, habiéndose previsto dentro de sus estrategias brindar lineamientos metodológicos y asistencia técnica para la optimización, automatización y formalización de los procesos internos y de soporte en las entidades.

El reciente afianzamiento de la economía, el progresivo reconocimiento a las prácticas democráticas, y la creciente importancia de la sociedad civil en el quehacer nacional dieron paso al replanteamiento de las políticas públicas sobre la modernización del Estado, orientado a un proceso de reforma planteado principalmente como un ejercicio de redimensionamiento y de reingeniería del aparato estatal como una



respuesta a la arquitectura institucional heredada de un Estado excesivamente controlador.

Aunque la tarea de modernizar el Estado bajo esta renovada visión es un esfuerzo continuo y de coordinación permanente con diversas entidades de Gobierno en todos sus niveles.

En este sentido la Presidencia de Consejo de Ministros, a través de la secretaría de Gestión Pública como órgano responsable de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la Administración Pública, viene implementando un conjunto de reformas normativas e institucionales dirigidas a elevar la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos y de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, con costos razonables y con un enfoque de excelencia en el servicio. Para ello, mediante un proceso planificado y participativo se formularon la Política Nacional de Simplificación Administrativa y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, respectivamente.

Bajo este marco, se aprobaron la nueva Metodología de Simplificación Administrativa que se sustenta con marco legal en la ley del procedimiento administrativo general, **ley N°27444**, el **DS N°004-2013-PCM** que aprueba la política de modernización del estado y el **DS N°007-2011-PCM** que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa en función a los procedimientos administrativos efectuados en las instituciones públicas, que están comprendidos en los documentos de gestión de las entidades públicas de acuerdo a ley y de cumplimiento obligatorio, aplicable en todos los niveles de la gestión pública.

Del mismo modo la Metodología de Simplificación Administrativa busca servir de apoyo a los funcionarios de cada una de la entidades públicas en los 3 niveles de gobierno para definir los procesos y los procedimientos que deben ser mejorados ya que existen trabas burocráticas que generan ineficiencia dentro de los procedimientos efectuado en las instituciones públicas. Bajo esta metodología buscamos simplificar los procesos, procedimientos y trámites efectuados dentro de las instituciones públicas y que el ciudadano demanda del Estado, haciéndolos cada vez más rápidos, transparentes, y a un costo real.

Por lo tanto la Metodología de Simplificación Administrativa es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideren innecesarias en los procedimientos administrativos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL.**

- ¿De qué manera contribuye la Metodología de la Simplificación Administrativa en la optimización de los Procedimientos Administrativos del Gobierno regional de Huánuco?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- ¿De qué manera el mejoramiento del sistema de gestión documental contribuye a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco?

- ¿De qué manera la optimización de costos de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco genera un beneficio para la ciudadanía?
- ¿De qué manera el mejoramiento en el sistema de soporte informático de tramitación contribuye a la efectividad en la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Huánuco?
- ¿De qué manera la eliminación de barreras burocráticas permite mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL.**

- Demostrar como contribuye la metodología de la simplificación administrativa en la optimización de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de Huánuco.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Explicar de qué manera el mejoramiento del sistema de gestión documental contribuye a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.
- Demostrar de qué manera la optimización de los costos de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco generan un beneficio para la ciudadanía.

- Explicar de qué manera el mejoramiento del sistema de soporte informático de tramitación contribuye a la efectividad en la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Huánuco.
- Demostrar de qué manera la eliminación de barreras burocráticas permite mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.

#### **1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Las hipótesis del siguiente trabajo de investigación se presentan en las distintas dimensiones señaladas a continuación:

##### **1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

La Metodología de Simplificación Administrativa contribuye en la optimización de los Procedimientos Administrativos del Gobierno Regional Huánuco.

##### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.**

- El mejoramiento del sistema de gestión documental contribuye a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.
- La optimización de costos de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco generan un beneficio para la ciudadanía.
- El mejoramiento en el sistema de soporte informático de tramitación contribuye a la efectividad de la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

- La eliminación de barreras burocráticas permite mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.

### 1.5. VARIABLES E INDICADORES.

<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
Metodología de la simplificación Administrativa	Procedimientos Administrativos

<b>HIPOTESIS ESPECIFICO</b>		
<b>HI</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
<b>Hi1</b>	Sistema de Gestión documental.	Actividad administrativa.
<b>Hi2</b>	Optimización de costos.	Beneficio para la ciudadanía.
<b>Hi3</b>	Sistema de Soporte informático de tramitación.	Gestión administrativa.
<b>Hi4</b>	Barreras burocráticas.	Gestión administrativa.

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>		
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
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, utilizando un modelo estandarizado	Sistema de Gestión Documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite administrativo</li> <li>• Mejora del servicio</li> <li>• Optimización</li> </ul>	<b>TÉCNICA 1:</b> Encuesta. <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario.  <b>TÉCNICA 2:</b> Entrevista. <b>INSTRUMENTO:</b> Guía de Entrevista.
	Optimización de costos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Talento Humano</li> </ul>	
	Sistema de Soporte informático de Tramitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematización</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	
	Barreras burocráticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inefectividad.</li> <li>• Trabas administrativa.</li> </ul>	

VARIABLE DEPENDIENTE			
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.</p>	Actividad administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades.</li> <li>• Talento Humano.</li> </ul>	<p>TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>TÉCNICA 2: Entrevista. INSTRUMENTO: Guía de Entrevista.</p>
	Beneficio para la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad.</li> <li>• Satisfacción al ciudadano</li> </ul>	
	Gestión Administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de objetivos</li> <li>• Efectividad.</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Calidad de servicio</li> </ul>	

## **1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación realiza su justificación en las siguientes dimensiones:

### **1.7.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

La presente metodología de Simplificación Administrativa constituye el documento orientador para todas las entidades de la administración pública que se proponen desarrollar procesos de Simplificación Administrativa.

Para su elaboración se ha revisado experiencias exitosas en Simplificación Administrativa desarrolladas en entidades públicas de los diferentes niveles de Gobierno, así como metodologías internacionales y manuales nacionales en este sentido, la metodología recoge las lecciones aprendidas de estas experiencias teniendo en cuenta las condiciones que favorecieron o limitaron su implementación en términos del contexto en el que se desarrollaron, los actores que participaron, la metodología empleada y las etapas en que se estructuraron, los elementos considerados para la sostenibilidad y mejora continua, entre otros.

La presente metodología es aplicable a los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad no obstante, la metodología no se limita solamente a la mejora de los procedimientos sino que abarca todos los aspectos vinculados a estos.



### **1.7.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

Dado que hoy en día la gestión pública tiende a pasar por temas de modernización y reestructuración en todos sus niveles, las instituciones públicas tienden a ser más sensibles frente al desarrollo y la aplicación de las nuevas metodologías planteadas por el Gobierno Central a través de la Secretaría General de la Presidencia de Consejo de Ministros, ya que son de suma importancia para la mejora de los procesos y procedimientos efectuados por las instituciones públicas, tratando de eliminar las malas prácticas burocráticas y hacer un uso eficiente de los recursos públicos. Por lo tanto la Gerencia encargada de manejar estos temas, debe tener conocimiento acerca de las nuevas metodologías planteadas, los procedimientos que maneja y de los servicios que brinda, que se desarrollan dentro de cada área o unidad, y como éstas afectan al funcionamiento de cada área en base a los procedimientos, sobre todo por la importancia que esto tiene para la organización y como este puede afectar tanto al desarrollo de los procesos y la funcionabilidad por parte del Gobierno Regional de Huánuco.

Explicando de qué manera contribuirá la aplicación de la Metodología de Simplificación Administrativa a la reducción de las malas prácticas burocráticas, al uso eficiente de los recursos, establecer costos reales y brindar un mejor servicio al ciudadano de manera eficiente y eficaz en un tiempo corto y de fácil trámite,

permitiendo de esta manera que la modernización de la gestión pública alcance niveles de desarrollo en los diversos procedimientos, evitando trabas en el flujo de diversas actividades innecesarias, buscando sobre todo la eficiencia y eficacia en los procedimientos internos y externos y en los servicios prestados en exclusividad a la ciudadanía en general.

## **1.8. VIABILIDAD.**

La viabilidad del siguiente trabajo de investigación se presenta en los siguientes aspectos:

### **1.8.1. ACCESIBILIDAD.**

Se contó con la autorización del Gerente General de la Gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial del Gobierno Regional de Huánuco para poder realizar el trabajo de investigación.

### **1.8.2. ECONÓMICO.**

La investigación para su elaboración contó con diversos recursos económicos que nos ayudaron a cubrir los diversos costos durante el proceso de su elaboración.

Fuente: Por parte de los Investigadores

### **1.8.3. BIBLIOGRÁFICO.**

La siguiente investigación contó con libros disponibles en la biblioteca virtual que aportaron al proceso de investigación (Metodología de Simplificación Administrativa, Procedimientos Administrativos); ubicado en el Gobierno Regional de Huánuco, así mismo se han identificado páginas web que aportaron al proceso de investigación que sirvieron como fuente de información para el trabajo de investigación.

### **1.8.4. TEMPORAL.**

El desarrollo de todo el proceso de investigación consistió en 8 meses.

### **1.8.5. TALENTO HUMANO.**

Se contó con el equipo de trabajo, quienes los integrantes han sido los encargados de realizar el proceso de investigación, así mismo se contó con el siguiente asesor, especialista en temas de modernización de la gestión pública que dichos aportes sirvieron para el trabajo de investigación.

## **1.9. LIMITACIONES.**

Las limitaciones del siguiente trabajo de investigación se presentan en los siguientes aspectos.

### **1.9.1. METODOLÓGICO.**

Los tesistas tuvieron algunas dificultades al momento de desarrollar el trabajo de investigación, en ciertos puntos de la metodología a aplicar.

### **1.9.2. ESPECIALIDAD.**

Al ser un tema nuevo que se viene desarrollando a nivel nacional en las diversas instituciones públicas, aún no se cuenta con profesionales especializados en dicha temática, por lo que se tuvo inconvenientes al momento de recolectar información para la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Al revisar las bibliotecas locales, Nacional e Internacional se han detectado, trabajos de investigación que tienen relación con lo nuestro, las mismas que se detallan a continuación:

##### **2.1.1. NIVEL LOCAL.**

No se contó con tesis relacionadas al tema de investigación a un nivel local.

##### **2.1.2. NIVEL NACIONAL.**

No se contó con tesis relacionadas al tema de investigación a un nivel nacional.

##### **2.1.3. NIVEL INTERNACIONAL.**

**A. María Teresa Ornelas Cárdenas** “LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS”, tesis desarrollada para obtener el Título de Maestro en Ciencias de la Administración con Especialidad en Relaciones Industriales en la Universidad Autónoma de Nueva León – México junio de 2003

Las conclusiones a las que llega el autor con esta investigación son las siguientes:

La experiencia obtenida durante la realización de esta tesis, me permite concluir, que si podemos tener un gran éxito y sobre todo la satisfacción del cliente como del personal.

Nos damos cuenta que con la mejora continua si podemos influir en el cambio de mentalidad del personal, se convence de tal manera que ayuda y se incorpora al éxito obtenido.

Se sabe de antemano que todo lo que implica administración debe de tener una organización bien planeada, es vital para cualquier actividad a desarrollarse dentro del mismo, es por eso que aplicando la mejora continua se llega a la satisfacción total.

En esta tesis se desarrolla un proceso en el cual podemos lograr la mejora continua. Siguiendo esta metodología podemos asegurar e incluso garantizar un cambio radical. De hecho estamos actualizando y revisando los procedimientos para ver donde podemos hacer los ajuste necesarios para no caer en errores, pérdidas de tiempo, etc.

Es importante resaltar que la mejora continua es un factor que interviene en todos los aspectos, aún en los que se consideran insignificantes o en los que creemos que no forman parte de nuestros procesos.

En conclusión los resultados obtenidos en este trabajo de tesis: Mejora Continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas, si cumple con lo establecido, y por lo tanto da lo que se espera, y realza o distingue su presencia hacia otras dependencias externas.

**B. Ing. Gabriela Alfonso Morales** "PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA OFICIAL DE LA CIUDAD DE NUEVA MONTERREY, NUEVA LEÓN", tesis realizada para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Administración con Especialidad en Producción y Calidad en la Universidad Autónoma de Nueva León – México junio de 2002

Las conclusiones a las que llega el autor con esta investigación son las siguientes:

De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos se llega a la conclusión que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es ahí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta el recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. BASE TEÓRICA N° 1: METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.**

#### **2.2.1.1. PRESENTACIÓN.**

La presente Metodología de Simplificación Administrativa constituye el documento orientador para todas las entidades de la Administración Pública que se proponen desarrollar procesos de simplificación administrativa.

Para su elaboración se ha revisado experiencias exitosas en simplificación administrativa desarrolladas en entidades públicas de los diferentes niveles de gobierno, así como metodologías internacionales y manuales nacionales. En este sentido, la metodología recoge las lecciones aprendidas de estas experiencias teniendo en cuenta las condiciones que favorecieron o limitaron su implementación en términos del contexto en el que se desarrollaron, los actores que participaron, la metodología empleada y las etapas en que se estructuraron, los elementos considerados para la sostenibilidad y mejora continua, entre otros.

La presente metodología es aplicable a los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Ambos, forman parte del Texto Único de



Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades públicas; no obstante, la simplificación administrativa no se limita solamente a la mejora de éstos sino que abarca además “todos los aspectos vinculados al desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en las entidades. Por ejemplo: la atención al ciudadano, el sistema de gestión documental, el soporte informático de tramitación, todo el proceso interno de tramitación de las solicitudes y adopción de decisiones o prestación de los servicios, capacitación del personal involucrado, notificaciones, etc.”

A efectos de la presente metodología entiéndase como procedimiento administrativo tanto a al procedimiento administrativo como a los servicios prestados en exclusividad en las entidades públicas.

Asimismo, si bien la presente Metodología ha sido desarrollada para los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el TUPA, algunas herramientas y pautas contenidas en la Metodología pueden usarse para la simplificación de procedimientos internos así como de los servicios colectivos y públicos.

## **2.2.1.2. OBJETIVOS DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.**

### **2.2.1.2.1. OBJETIVO GENERAL.**

Brindar pautas a las entidades públicas para la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos utilizando un modelo estandarizado bajo un enfoque integral.

### **2.2.1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Orientar a las entidades públicas en la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos desde un enfoque integral que aborde el análisis de procesos, legal, costos, infraestructura y equipamiento, entre otros.

- Generar un modelo estandarizado de simplificación, que permita el intercambio de iniciativas y buenas prácticas respecto de procedimientos administrativos similares en entidades diferentes.

- Coadyuvar a la optimización de los costos de los procedimientos administrativos actuales en beneficio de la ciudadanía.

- Contribuir a la implantación de una gestión pública con enfoque de procesos que

enfatisa en la gestión horizontal y no funcional, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales para el logro de los objetivos de la organización.

- Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de las entidades públicas, como elemento fundamental en la relación Estado/Sociedad.

- Propender a la incorporación dentro de la función pública de la reflexión permanente respecto del valor público como elemento justificante de la existencia de los procedimientos administrativos.

- Promover la participación ciudadana ya sea como usuario o beneficiario de los servicios públicos o como legítimo participante en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social.

- Promover la participación del personal de las entidades públicas dedicado a la tramitación de procedimientos o prestación de servicios en contacto directo con el público.

### 2.2.1.3. MARCO NORMATIVO.

El marco legal de la Metodología de Simplificación Administrativa lo constituyen las siguientes normas:

- **Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.** Esta Ley regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollado en las entidades de la Administración Pública. Esta norma regula asimismo los principios y demás aspectos que rigen al procedimiento administrativo.

- **Ley N° 29158 - Ley del Poder Ejecutivo (LOPE).** Esta Ley establece los principios y las normas básicas de organización, competencias y funciones del Poder Ejecutivo, como parte del Gobierno Nacional; las relaciones entre el Poder Ejecutivo y los Gobiernos Regionales y Locales; la naturaleza y requisitos de creación de la entidades públicas y los Sistemas Administrativos que orientan la función pública, en el marco de la Constitución Política del Perú y la Ley de Bases de la Descentralización. Esta Ley regula el principio de servicio al ciudadano señalando que las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad; actúan en función de sus necesidades, así como del interés general de la nación.

La LOPE crea dentro de los sistemas administrativos el Sistema de Modernización de la Gestión Pública.

- **Ley N° 29060 - Ley del Silencio Administrativo.**

Esta norma establece que el silencio administrativo positivo debe ser la regla en la calificación de los procedimientos administrativos.

- **Ley N° 29091**, dispone la publicación obligatoria de los documentos de gestión en el Portal del Estado Peruano y en los portales institucionales de las entidades públicas. En el caso específico de los TUPA se establece la publicación obligatoria en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas y en el portal institucional de la entidad.

- **Decreto Legislativo N° 1029**, modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley del Silencio Administrativo.

- **Ley N° 28335 - Ley que crea el Índice de Barreras Burocráticas de Acceso al Mercado impuestas a nivel local.** Esta norma regula asimismo la competencia de la Ex Comisión de Acceso al Mercado, hoy Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI para conocer de los actos de disposiciones de las entidades de la administración pública a que se refiere el artículo I del Título Preliminar

de la Ley N° 27444, que impongan barreras burocráticas que impidan u obstaculicen ilegal o irracionalmente el acceso o permanencia de los agentes económicos en el mercado o que contravengan las disposiciones generales contenidas en el Capítulo I del Título II de la Ley N° 27444; de conformidad con lo establecido en el artículo 26° BIS del Decreto Ley N° 25868 y en normas afines.

- **Ley N° 28996 - Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada.** Dicha norma señala que constituyen barreras burocráticas los actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública que establecen exigencias, requisitos, prohibiciones y/o cobros para la realización de actividades económicas, que afectan los principios y normas de simplificación administrativa contenidos en la Ley N°27444 y que limitan la competitividad empresarial en el mercado.

- **Decreto Supremo N° 027-2007-PCM,** define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas del Gobierno Nacional. La Política N° 10 se refiere a la simplificación administrativa.

- **Decreto Supremo N° 079-2007-PCM**, aprueba los Lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA en el marco de la Ley N° 27444 y establece disposiciones para el cumplimiento de la Ley de Silencio Administrativo.

- **Decreto Supremo N° 096-2007-PCM**, establece las normas y lineamientos aplicables a las acciones de fiscalización posterior aleatoria de los procedimientos administrativos por parte del Estado.

- **Decreto Supremo N° 004-2008-PCM**, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29091.

- **Decreto Supremo N° 062-2009-PCM**, aprueba el Formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y establece precisiones para su publicación.

- **Decreto Supremo N° 025-2010-PCM** que modifica el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM.

- **Decreto Supremo N° 064-2010-PCM**, que aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades

Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- **Resolución N° 274-2007/CAM-INDECOPI**, aprueba los Lineamientos de la Comisión de Acceso al Mercado del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) sobre Simplificación Administrativa (Actualmente la Comisión se denomina Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas).

- **Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM**, aprueba Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Adicionalmente, constituyen documentos de referencia los siguientes:

- **Código Iberoamericano de Buen Gobierno.** Aprobado por la VIII Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en Montevideo, Uruguay, 22 y 23 de junio de 2006. Este Código señala que se entiende por buen gobierno aquél que busca y promueve el interés general, la participación ciudadana, la equidad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza, respetando todos los derechos humanos, los valores y procedimientos de la democracia y el Estado de Derecho.



- **Carta Iberoamericana de la Función Pública.**

Aprobada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 26-27 de junio de 2003.

- **Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.** Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.

- **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.** Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007.

- **Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.** Aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado - Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009.

#### **2.2.1.4. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.**

La Metodología de simplificación administrativa se desarrolla en seis etapas:

##### **(i) Preparatoria:**

- Identificación y Conformación del Equipo.
- Capacitación y sensibilización de los equipos.
- Identificación y priorización de los trámites a simplificar.
- Identificación de los actores involucrados.
- Plan de trabajo del proceso de simplificación.

##### **(ii) Diagnóstico:**

- Caracterización del procedimiento y herramientas a utilizar.
- Diagnóstico legal.
- Diagnóstico de equipamiento e infraestructura.
- Diagnóstico de costos.
- Mapeo de las capacidades de los recursos humanos.
- Presentación de resultados al comité de dirección del proceso de simplificación.

### **(iii) Rediseño:**

- Análisis del procedimiento.
- Rediseño.
- Modificación o elaboración del marco normativo que regule el procedimiento rediseñado.
- Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y equipamiento.
- Propuesta de nuevo costeo.
- Propuesta de fortalecimiento de capacidades.
- Presentación al comité de dirección del proceso de simplificación.
- Elaboración de la propuesta final.

### **(iv) Implementación:**

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

(v) Seguimiento y Evaluación.

(vi) Mejoramiento continuo y sostenibilidad<sup>1</sup>.

## 2.2.2. BASE TEÓRICA: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### 2.2.2.1. DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SEGÚN DIVERSAS FUENTES.

- “Un procedimiento administrativo implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. Su propósito es la concreción de un acto de carácter administrativo”<sup>2</sup>.
- “El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad la emisión de un acto administrativo”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>Metodología PCM. D.S. 007-2011-PCM.

<sup>2</sup>Definición.de/procedimiento-administrativo/.

<sup>3</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento\\_administrativo](http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo)

<sup>4</sup>[http://www.gordillo.com/pdf\\_tomo5/03/03-capitulo1.pdf](http://www.gordillo.com/pdf_tomo5/03/03-capitulo1.pdf)

<sup>5</sup><http://definicionlegal.blogspot.com/2013/01/el-procedimiento-administrativo.html>

<sup>6</sup>Ley de procedimientos administrativos 27444

<sup>7</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento\\_administrativo](http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo)

- “El procedimiento administrativo es la serie de actos en que se desenvuelve la actividad administrativa”<sup>4</sup>.
- “El Procedimiento administrativo es considerado la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un objetivo en específico. La naturaleza de este procedimiento es la emisión de un acto administrativo”<sup>5</sup>.
- “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 individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”<sup>6</sup>.

En síntesis, la **definición de procedimiento administrativo** se enfoca a la serie de actos o diligencias que tendrán por fin la emisión de un acto administrativo.

#### **2.2.2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**

“El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión”<sup>7</sup>.

#### **2.2.2.2.1. REGULACIÓN JURÍDICA.**

El Procedimiento Administrativo está regulado básicamente por las leyes específicas en cada país dentro del derecho administrativo. Además, los Estados tienen otras leyes de régimen jurídico y de ámbito jurisdiccional que en buena medida regulan la materia también. En muchas ocasiones, además del procedimiento

---

<sup>8</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento\\_administrativo](http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo).

común, hay otros de características especiales para los que la legislación establece normas específicas, como ocurre con el procedimiento administrativo sancionador”<sup>8</sup>.

#### **2.2.2.2.2. PRINCIPIOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**

Recoge las bases y criterios para la correcta realización del procedimiento.

##### **1. Principio de unidad:**

El procedimiento es un único proceso que tiene un comienzo y fin. Todos los procedimientos deben resolverse independientemente de la forma de inicio y, asimismo, deben ser notificados.

##### **2. Principio de contradicción:**

La resolución del procedimiento se basa en los hechos y en los fundamentos de derecho, esto se consigue a través de la comprobación de los hechos, a través de las pruebas. En general, pueden acreditarse los hechos por cualquier medio admisible en derecho.

##### **3. Principio de imparcialidad:**

La administración en su actuación será imparcial, sin someterse a favoritismo o enemistades.

- **Abstención** los funcionarios se abstendrán y se lo comunicaran a su superior jerárquico en los siguientes casos:

Por tener interés personal en el asunto.

Por tener parentesco hasta 4. ° grado de consanguinidad y en 2. En afinidad.

Por tener amistad o enemistad manifiesta.

Por ser testigo del procedimiento.

La no abstención no invalida el acto pero crea responsabilidad en el funcionario.

- **Recusación** El interesado puede solicitar la recusación en cualquier momento del procedimiento, planteando las causas por escrito, se comprobaran los documentos presentados y el superior lo admitirá o no, de esta decisión no cabe recurso.

#### 4. Principio de oficialidad:

El procedimiento debe ser impulsado de oficio en todos sus trámites. La administración tiene la obligación y responsabilidad de dirigir el procedimiento, ordenando que se practique todas las



diligencias necesarias para dictar la resolución. Es responsabilidad de tramitar el procedimiento a los titulares del órgano y el personal que esté a su cargo.

#### **2.2.2.2.3. EL INTERESADO.**

El concepto de interesado se encuentra señalado en las normas pertinentes en cada estado en concreto.

1. Son interesados en el procedimiento administrativo quienes lo promueven como titulares de derechos o intereses legítimos. Los intereses legítimos pueden ser individuales o colectivos.

También es interesado quien, sin haber iniciado el procedimiento, tenga derechos que *puedan resultar afectados* por la decisión que en el mismo se adopte.

También lo son aquéllos cuyos intereses legítimos (individuales o colectivos), *puedan resultar afectados por la resolución y*

*se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.*

2. Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca.

3. Cuando la condición de interesado derivase de alguna relación jurídica transmisible, el derecho habiente sucederá en tal condición, cualquiera que sea el estado del procedimiento.

#### **2.2.2.2.4. FASES DEL PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento administrativo general carece de fases, en mérito del principio de unidad de vista, se reconocen diversos estados en su tramitación, que son los siguientes:

### **Iniciación:**

a) *De oficio* por acuerdo del órgano competente, por propia iniciativa, por orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

Con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

b) *A instancia de parte*. Estas solicitudes de iniciación del procedimiento deberán reunir los siguientes requisitos:

a') Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa y del medio y lugar preferente para notificaciones.

Se podrán acumular varias pretensiones de contenido y fundamento idéntico o

sustancialmente similar, salvo que las normas reguladoras de los procedimientos específicos dispongan otra cosa.

b') Hechos, razones y petición en donde se concrete con claridad la solicitud.

c') Lugar y fecha.

d') Firma del solicitante (no tiene por qué ser el interesado puede ser su representante) o acreditación de autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

e') Órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige.

• Con respecto a la *Administración* estas deberán:

a') Establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes en los procedimientos de resolución numerosa.

b') Dar un plazo de subsanación de defectos en las solicitudes, pudiendo ampliarse en algunos casos por sus características especiales.

- Además, con respecto a los *solicitantes*, se establece generalmente que:

a') Tienen derecho al correspondiente recibo de los escritos presentados que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia donde figure la fecha de presentación anotada por una oficina.

b') Tienen derecho a acompañar al modelo de solicitud los elementos que estimen convenientes, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan.

- Respecto al *lugar de presentación* de las solicitudes:

a') En los registros de los órganos a los que se dirijan.

b') En los registros de cualquier órgano administrativo de la Administración.

c') En las Oficinas de Correos.

d') En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares en el extranjero.

e') En cualquier otro registro que establezcan las disposiciones vigentes.

**Subsanación y mejora de la solicitud:**

Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos anteriormente señalados y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo determinado, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición previa resolución que deberá ser dictada en

los términos previstos en la norma aplicable.

Siempre que no se trate de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva, este plazo podrá ser ampliado prudencialmente, a petición del interesado o a iniciativa del órgano, cuando la aportación de los documentos requeridos presente dificultades especiales.

En los procedimientos iniciados a solicitud de los interesados, el órgano competente podrá recabar del solicitante la modificación o mejora voluntarias de los términos de aquella. De ello se levantará acta sucinta que se incorporará al procedimiento.

**Medidas provisionales:**

Las normas de procedimiento establecen que, iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para

resolverlo, podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello.

Algunas legislaciones establecen que, antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente, de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar las medidas correspondientes en los supuestos previstos expresamente por una norma de rango de Ley. En este caso, las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de un plazo posterior a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.



En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Por otro lado, no se podrán adoptar medidas provisionales que puedan causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados o que impliquen violación de derechos amparados por las leyes.

Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

## Ordenación:

La ordenación se halla conformada por todas las actuaciones que han de pre ordenar el desarrollo del procedimiento hasta su finalización, para permitir la realización efectiva de los actos de instrucción.

Como *principio* que rige esta fase tenemos el de *impulso de oficio*, a tenor del cual no es preciso que el administrado solicite el desarrollo del proceso, dado el interés general que anima el procedimiento administrativo.

Igualmente, se halla también presidida por el *principio de celeridad*, que ha de impregnar todo el procedimiento, a la vez que por el principio de eficacia, coordinándose ambos al exigirse que se acuerden en un sólo acto los trámites que admitan impulso simultáneo, sin precisarse impulso sucesivo.

Siempre que se incumplan los principios aludidos, cabe la reacción del interesado a través de la queja o reclamación.

**Instrucción:**

La instrucción es el conjunto de actos por medio de los cuales se aportan al órgano decisorio los elementos de juicio necesarios para que dicte resolución, impulsándose de oficio sin merma del derecho del interesado a proponer lo que convenga a sus intereses, con posibilidad de presentar alegaciones las partes, proponer práctica de pruebas, con los informes preceptivos y facultativos correspondientes.

Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio

del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.

*Es decir, esta fase del procedimiento se halla presidida por el principio de oficialidad. Esto significa que, aún en el caso que el interesado no aporte los elementos de conocimiento necesarios para el debido conocimiento, debe la Administración de oficio procurárselos.*

Los resultados de los sondeos y encuestas de opinión que se incorporen a la instrucción de un procedimiento deberán reunir las garantías legalmente establecidas para estas técnicas de información así como la identificación técnica del procedimiento seguido para la obtención de estos resultados.

Existen una serie de trámites que se desarrollan durante la fase de instrucción:

❖ **Trámite de Alegaciones.**

Los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio. Unos y otros serán tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

En todo momento podrán los interesados alegar los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos preceptivamente señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la

exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

#### ❖ **Trámite de Prueba**

##### *Medios y período de prueba.*

Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho.

Cuando la Administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, el instructor del mismo acordará la apertura de un período de prueba por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes.

El instructor del procedimiento sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

### *Práctica de prueba.*

La Administración comunicará a los interesados, con antelación suficiente, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas.

En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar técnicos para que le asistan.

En los casos en que, a petición del interesado, deban efectuarse pruebas cuya realización implique gastos que no deba soportar la Administración, ésta podrá exigir el anticipo de los mismos, a reserva de la liquidación definitiva, una vez practicada la prueba. La liquidación de los gastos se practicará uniendo los comprobantes que acrediten la realidad y cuantía de los mismos.

## ❖ Trámite de Informe

### *Petición.*

A efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que sean preceptivos por disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver, citándose el precepto que los exija o fundamentando, en su caso, la conveniencia de reclamarlos.

En la petición de informe se concretará el extremo o extremos acerca de los que se solicita.

### *Evacuación.*

Salvo disposición expresa en contrario, los informes serán facultativos y no vinculantes.

Los informes serán evacuados en el plazo de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento



permitan o exija otro plazo mayor o menor.

De no emitirse el informe en el plazo señalado, y sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el responsable de la demora, se podrán proseguir las actuaciones cualquiera que sea el carácter del informe solicitado, excepto en los supuestos de informes preceptivos que sean determinantes para la resolución del procedimiento, en cuyo caso se podrá interrumpir el plazo de los trámites sucesivos.

Si el informe debiera ser emitido por una Administración Pública distinta de la que tramita el procedimiento en orden a expresar el punto de vista correspondiente a sus competencias respectivas, y transcurriera el plazo sin que aquél se hubiera evacuado, se podrán proseguir las actuaciones. El informe emitido fuera de plazo podrá no ser

tenido en cuenta al adoptar la correspondiente resolución.

### ❖ **Participación de los ciudadanos**

#### *Trámite de audiencia.*

Instruidos los procedimientos, e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, se pondrán de manifiesto a los interesados o, en su caso, a sus representantes, salvo lo que afecte a las informaciones y datos que sean confidenciales por mandato de la ley.

Los interesados, en un plazo no inferior a diez días ni superior a quince, podrán alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

Si antes del vencimiento del plazo los interesados manifiestan su decisión de no efectuar alegaciones ni aportar nuevos documentos o

justificaciones, se tendrá por realizado el trámite.

Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando no figuren en el procedimiento ni sean tenidos en cuenta en la resolución otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado.

*Actuación de los interesados.*

Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales.

Los interesados podrán, en todo caso, actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

En cualquier caso, el órgano instructor adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno

respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento.

*Información pública.*

El órgano al que corresponda la resolución del procedimiento, cuando la naturaleza de éste lo requiera, podrá acordar un período de información pública.

A tal efecto, se anunciará en el Boletín Oficial del Estado, de la Comunidad Autónoma, o en el de la Provincia respectiva, a fin de que cualquier persona física o jurídica pueda examinar el procedimiento, o la parte del mismo que se acuerde.

El anuncio señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a veinte días.

La incomparecencia en este trámite no impedirá a los interesados interponer los recursos procedentes

contra la resolución definitiva del procedimiento.

La comparecencia en el trámite de información pública no otorga, por sí misma, la condición de interesado. No obstante, quienes presenten alegaciones u observaciones en este trámite tienen derecho a obtener de la Administración una respuesta razonada, que podrá ser común para todas aquellas alegaciones que planteen cuestiones sustancialmente iguales.

Conforme a lo dispuesto en las Leyes, las Administraciones Públicas podrán establecer otras formas, medios y cauces de participación de los ciudadanos, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la Ley en el procedimiento de elaboración de las disposiciones y actos administrativos.

## **Terminación:**

Hay supuestos en los que la resolución consiste en la declaración de las circunstancias que concurren en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables. Esto se produce en los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento.

Se exceptúan de la obligación de resolver, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

a) *Normal*. La forma normal de terminación del procedimiento es mediante una resolución que decidirá sobre todas las cuestiones planteadas

por el interesado y otras derivadas del propio expediente. La decisión será motivada en los casos en que proceda.

b) *Anormales*. El desistimiento, la renuncia y la caducidad o abandono son formas de finalización anormales que solo se pueden producir en los procedimientos incoados a instancia de los particulares.

a') *Desistimiento*. El interesado puede desistir de su solicitud siempre y cuando no esté prohibido por el ordenamiento jurídico. No obstante la Administración puede limitar el desistimiento si la cuestión suscitada en el procedimiento fuera de interés general o conveniente sustanciarla. El desistimiento no impide al interesado seguir conservando los derechos que le amparan que podrá hacer valer, si lo desea, en otro procedimiento.

b') *Renuncia*. Es igual que el desistimiento, si bien el interesado

que renuncia pierde los derechos que le amparan.

c') *Caducidad*. Que consiste en la paralización del procedimiento por causa imputable al interesado una vez que la Administración le ha advertido de la misma si no realiza actuaciones sustanciales y necesarias y han transcurrido tres meses desde la comunicación.

d') Silencio administrativo. Se produce en aquellas situaciones en las que la Administración no ha resuelto expresamente y la Ley realiza la presunción de que si lo ha hecho.

c) *Por convención*. Las Administraciones Públicas podrán celebrar acuerdos con personas de derecho público o privado siempre que no sean contrarios al Ordenamiento jurídico ni versen sobre materias donde no es posible la transacción



#### **2.2.2.2.5. La ejecución:**

Las normas jurídicas suelen establecer la presunción de validez de todos los actos administrativos y, en consecuencia, producen plenos efectos jurídicos desde el momento en que se dictan. Esto se denomina "ejecutividad" del acto administrativo. La ejecutividad del acto administrativo es de interés a todos los efectos, pero especialmente cuando los interesados obligados a cumplir el mismo no lo hacen.

#### **2.2.2.2.6. Medios de ejecución forzosa:**

Las legislaciones establecen que los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho administrativo son inmediatamente ejecutivos. A tal fin la Ley (***ley 27444, ley de procedimientos administrativos***) establece distintos medios de ejecución forzosa cuando los particulares no cumplen

voluntariamente lo establecido en el acto administrativo.

A) Apremio sobre el Patrimonio. Es el procedimiento de cobro de la Administración de las cantidades líquidas adeudadas a la misma y que no han sido abonadas voluntariamente. Se trata de una situación que se aplica especialmente, aunque no exclusivamente, en materia tributaria. Requiere que se expida el certificado de descubierto, el embargo de los bienes del deudor y la subasta pública de los mismos.

B) Ejecución subsidiaria. Es la realización por la Administración, o a través de personas que se determinen por la misma, de actos que imponen obligaciones de hacer y que no sean personalísimos, ante el incumplimiento del sujeto obligado. Este procedimiento, concretamente se prevé para el

restablecimiento de la legalidad urbanística, con la ejecución de una obra por parte de la Administración o de empresa contratada. Los costes resultan a cargo del obligado, pudiendo seguirse para ello el apremio sobre el patrimonio.

C) Multa coercitivas. Que es la imposición de multas reiteradas en lapsos de tiempo para obligar a cumplir lo ordenado. Esta imposición de multas está reservada a los actos personalísimos en que no quepa la compulsión directa, o no sea conveniente o cuya ejecución el obligado pudiera encargar a un tercero. Las multas son compatibles con las sanciones administrativas.

D) Compulsión sobre las personas. Es en los casos en los que se obliga a la realización física de un acto. Dado que roza los derechos constitucionales, la Ley (**ley 27444, ley de procedimientos**

**administrativos)** impone que se respeten los mismos y que la compulsión esté autorizada por Ley. La obligación ha de ser personalísima de hacer o no hacer.

#### **2.2.2.2.7. CLASES DE PROCEDIMIENTOS.**

- Procedimiento técnico o de gestión. Actividad trascendente del Estado (preparación de leyes, reglamentos, proyección de obras o servicios públicos; levantamiento de la Carta Nacional por triangulación geodésica, astronómica y aerofotogramétrica, etc.) que incluye la actividad de contralor, compleja e importante.
- Procedimiento administrativo estricto sensu. Relacionado con el vínculo Estado-Administrados en general (derechos y obligaciones entre el Estado y sus trabajadores, entre el Estado y los particulares que actúan ante el Estado). Se puede sub clasificar en:

I. Procedimiento de aprobación automática: No necesita de ningún acto administrativo, ya que con la sola presentación de la solicitud, se entiende por aprobado lo solicitada. Estos procedimientos son instituidos por la presunción de veracidad.

II. Procedimiento de evaluación previa: **MORÓN URBINA** señala: "Los procedimientos de evaluación previa, son aquellos que requieren de una instrucción, substanciación, probanza y pronunciamiento previo por parte de la Administración Pública."

**2.2.2.2.8. DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y  
PROCEDIMIENTO.**

Cuadro número 01

PROCESO	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
Es la situación jurídica legal que se plantea ante una autoridad oficial competente, cuando se ha iniciado un reclamo o petición en una oficina o dependencia del Estado, sea por una persona particular, natural o jurídica, o por un servidor público, con el objeto de lograr el reconocimiento de un derecho, la solución de un conflicto de intereses o cualquier cuestión administrativa, que necesariamente debe definirse o resolverse, en su caso, después de una serie de trámites procedimentales.	Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.  Se distinguen dos etapas procedimentales: una deformación de la voluntad administrativa, de origen unilateral o bilateral, con efectos individuales y generales, y otra de fiscalización, control e impugnación.

**2.2.2.2.9 ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO.**

Los principales factores o elementos que deben considerarse en el procedimiento administrativo son: la Jurisdicción, Competencia, el Tiempo Jurídico – Administrativo, el Silencio Administrativo.

**1. LA JURISDICCIÓN**

Jurisdicción es la facultad o investidura legal que tiene una autoridad para juzgar y resolver un caso, un reclamo o un litio, es atribución

fundamental del Poder Judicial, pero otros organismos del Estado, en determinadas circunstancias también pueden administrar justicia dentro de ciertas limitaciones. Ejemplo, en la Administración Pública tenemos a los Tribunales Administrativos de Aduanas, Fiscal, SUNAT, CONSUCODE. Jurisdicción Administrativa, según FORTUNATO SANCHEZ RAMIREZ es "la potestad que reside en la Administración Pública, o en los Funcionarios o cuerpos que representan al Poder Ejecutivo, quienes deciden sobre las reclamaciones que dan ocasión a los Actos Administrativos.

Los elementos de la jurisdicción administrativa son: Conflictos, entre una persona natural o jurídica y el Estado; a través de sus reparticiones u órganos públicos. Existencia de un interés personal o patrimonial. Intervención directa del Organismo Competente (Tribunal Administrativo) con facultad de juzgamiento. El funcionario competente es a quien la Ley otorga facultad para conocer asuntos expresamente determinados. Acción, fundamento y aplicación de las normas legales pertinentes.

## 2. LA COMPETENCIA

La forma y las condiciones en que se administran las actividades, funciones y decisiones estatales. Se refiere a la entidad o al funcionario, en su caso, al que corresponde intervenir o resolver en determinada situación o reclamo. La competencia es irrenunciable y se ejerce por los órganos administrativos originarios, salvo los casos de delegaciones, sustitución o revocación previstos por las disposiciones legales. La incompetencia puede declararse de oficio o a instancia de los interesados. La competencia de un funcionario para conocer de un asunto administrativo es sumamente importante, porque puede decidir la nulidad o validez de un acto administrativo.



## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.**

### **2.3.1. METODOLOGÍA.**

La Metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieren habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Puede definirse la metodología como un estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo.

### **2.3.2. SIMPLIFICACIÓN.**

Se entiende por simplificación a la transformación de una cosa en algo más sencillo o más fácil.

Simplificación es el acto y efecto de simplificar.

### **2.3.3 ADMINISTRATIVA.**

Relativo a la administración. Se aplica a la persona que trabaja en las tareas de administración de una empresa o institución pública. Dícese de la persona que tiene por oficio administrar. Relativo al conjunto de medios y personas que organizan una empresa o institución.

### **2.3.4. METODOLOGÍA 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, utilizando un modelo estandarizado.

### **2.3.5. PROCEDIMIENTOS.**

Un procedimiento, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

### **2.3.6 ADMINISTRATIVOS.**

Relativo a la administración. Se aplica a la persona que trabaja en las tareas de administración de una empresa o institución pública. Dícese de la persona que tiene por oficio administrar. Relativo al conjunto de medios y personas que organizan una empresa o institución.

### **2.3.7 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.**

El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin, no se confunda con proceso administrativo. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el siguiente nivel de investigación:

##### **3.1.1. EXPLICATIVO.**

Nuestro trabajo de investigación se encuentra en el nivel explicativo porque nos permitió explicar de qué manera la metodología de simplificación administrativa contribuye en la optimización de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional Huánuco.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El presente trabajo se enmarcó en los siguientes tipos de investigación:

##### **3.2.1. POR SU ALCANCE TEMPORAL.**

Es seccional o crónica: el presente trabajo de investigación se desarrolló en un periodo corto de 8 a 12 meses.

### **3.2.2. POR SU AMPLITUD.**

Es administrativa: porque la cobertura del presente trabajo de investigación se enmarcó en las diferentes subgerencias del Gobierno Regional Huánuco.

### **3.2.3. POR SU PROFUNDIDAD.**

Es explicativa: porque se preocupó primordialmente por explicar de cómo la metodología de simplificación administrativa contribuye en la optimización de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

### **3.2.4. POR SU FUENTE.**

Es mixta: porque se hizo uso de datos y fuentes propias del equipo de trabajo y otros datos o conocimientos propuestos por otros investigadores (terceros).

### **3.2.5. POR SU CARÁCTER.**

Es cuantitativa: porque para el procesamiento de la información se emplearon estadígrafos, histogramas, etc.

### **3.2.6. POR SU NATURALEZA.**

Encuesta: se hizo uso del cuestionario como instrumento para la recolección de datos favorables para el desarrollo de la investigación.

Entrevista: se hizo uso de la guía de entrevista como instrumento para la recolección de datos favorables para el desarrollo de la investigación.

### **3.2.7. POR SU MARCO.**

Es de campo: porque el desarrollo de la investigación se materializó en las instalaciones del Gobierno Regional de Huánuco.

### **3.2.8. POR LOS ESTUDIOS A LOS QUE DAN LUGAR:**

Es evaluativa: porque nos permitió evaluar el cómo contribuyó la metodología de simplificación administrativa en los procedimientos administrativos del Gobierno Regional Huánuco.

### **3.2.9. POR SU OBJETO:**

Es disciplinaria: porque el presente trabajo de investigación manejó dos variables las cuales son; la metodología de simplificación administrativa y los procedimientos administrativos.

## **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

El presente trabajo de investigación se desarrolló utilizando el diseño de investigación no experimental transeccional correlacional/causal el que se detalla a continuación:

### **4.3.1. Diseño no experimental, transeccional, correlacional/causal:**

$X_1 \text{ ---- } X_2$

**Dónde:**

**X<sub>1</sub>:** variable no experimental: metodología de simplificación administrativa.

**X<sub>2</sub>:** variable no experimental: procedimientos administrativos.

### **3.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

En el desarrollo del siguiente trabajo de investigación se hizo uso del método principal y método secundario, los cuales se detallan a continuación:

#### **3.4.1. MÉTODO PRINCIPAL.**

El método científico se empleó durante todo el proceso de investigación el cual nos permitió determinar el planteamiento de los problemas (características y objetivos), construcción del modelo teórico (teorías, variables e hipótesis), deducción de las consecuencias (observación y revisión de la literatura) y la prueba de hipótesis (diseño metodológico, recolección y prestación de datos, análisis de interpretación y conclusiones).

#### **3.4.2. MÉTODOS SECUNDARIOS.**

Para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación se emplearon métodos secundarios, los cuales se detallan a continuación:

##### **3.4.2.1. MÉTODO DEDUCTIVO.**

Mediante el uso de este método nos permitió arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis, tal es así que la metodología de simplificación administrativa fue estudiada en las siguientes dimensiones: sistema de gestión documental, optimización de costos, sistema de soporte informático de

tramitación, barreras burocráticas; de la misma manera se determinaron las dimensiones de los procedimientos administrativos que son : actividad administrativa , beneficios para la ciudadanía y gestión administrativa; entre la Metodología de Simplificación Administrativa y los Procedimientos Administrativos del Gobierno Regional de Huánuco.

#### **3.4.2.2. MÉTODO DESCRIPTIVO.**

Mediante el empleo del método descriptivo se pudo examinar las características del problema escogido, definir y formular sus hipótesis. Enunciando los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados para la investigación a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitieron poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas para analizar e interpretar los datos obtenidos, en términos claros y precisos los cuales nos permitieron determinar la contribución de la metodología de simplificación administrativa para su aplicación en los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de Huánuco.



### **3.4.2.3. MÉTODO DE ANÁLISIS.**

Mediante el uso de este método identificamos cada una de las partes que componen al problema de investigación, para de esta forma determinar la relación causa-efecto y el cómo contribuyó la variable independiente a la dependiente dentro del objeto de investigación.

### **3.4.2.4. MÉTODO EXPLICATIVO.**

Mediante el uso de este método explicamos el cómo la variable independiente: la metodología de simplificación administrativa, demostró como contribuye a la variable dependiente que son: los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

## **3.5. POBLACIÓN.**

De acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal (CAP) La población estuvo constituida por un total de **282 trabajadores**, los cuales están divididos en las siguientes unidades orgánicas de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF): la Presidencia Regional, la Vicepresidencia Regional, 6 Gerencias, 15 Subgerencias, 5 Oficinas Regionales, 1 Consejo Regional, 1 Consejo de Coordinación Regional, 1 Órgano de Control Institucional, 1 Procuraduría Pública Regional, 1 Directorio Regional y 1 Secretaría Regional, dedicadas a la actividad pública formalmente constituidas.

### 3.6 MUESTRA.

La muestra del presente trabajo de investigación se caracterizó por ser “no probabilística” en razón de que se escogió a la: Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas, y la Sub Gerencia de Formulación de Estadística de Pre-inversión. “Muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial”.

ORGANIZACIÓN	UNIDADES ORGANICAS	NÚMERO DE TRABAJADORES		TOTAL
		VARONES	MUJERES	
GOBIERNO REGIONAL HUANUCO	SGDIS	9	3	12
		SUB TOTAL		12
	SGFEPI	8	2	10
		SUB TOTAL		10
	GRRHH	1		1
	TOTAL			23

### 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el acopio de datos se detallan en el siguiente cuadro.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN
DE LA ENCUESTA	EL CUESTIONARIO	ADMINISTRATIVOS, aplicado a un total de 22 personas.
DE LA ENTREVISTA	GUÍA DE ENTREVISTA	GERENTE DE GERENCIA, aplicado a un Gerente.

### 3.8 PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos recolectados durante el trabajo de campo, fueron procesados utilizando los métodos y técnicas de la estadística

descriptiva, en este sentido se utilizaron los cuadros estadísticos (tabla de distribución de frecuencias), y los estadígrafos (como la mediana, la moda, la desviación estándar, etc.). La presentación de los mismos se realizó en los cuadros estadísticos y los gráficos estadísticos (como gráficos de barras, circulares, histogramas, etc.).

### **3.8.1 PROCESAMIENTO**

El procesamiento de los datos estadísticos se realizó a través del programa "Microsoft office-Excel" que es el programa más sencillo y utilizado para el procesamiento de datos.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LAS DOS SUB GERENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO.

#### RESULTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS

En el presente capítulo se detallan los datos obtenidos en el trabajo de campo, los mismos que han sido procesados a través de cuadros estadísticos, los cuales se señalan a continuación:

#### CUADRO N° 01

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE DIRECTAMENTE EN LA MEJORA DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
1	¿Considera usted que la mejora continua de los procedimientos administrativos influye directamente en la mejora del servicio a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huánuco?	11	91.67	1	8.33

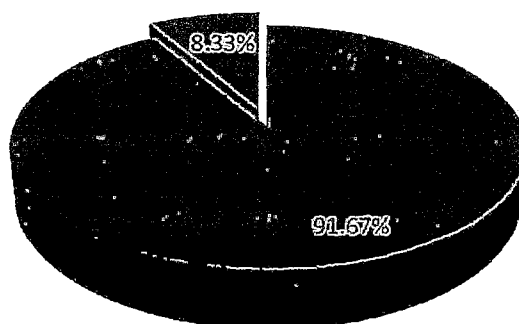
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°01

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE DIRECTAMENTE EN LA MEJORA DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

#### LEYENDA

■ Si ■ No



Fuente : Cuadro N° 01  
Elaboración : Tesistas

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

11 Trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 91.67% del total de la muestra, manifestaron que la mejora continua de los procedimientos administrativos influye directamente en la mejora del servicio a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 1 trabajador que representan el 8.33% manifestó lo contrario.

El resultado nos demuestra que la mejora continua de los procedimientos administrativos es un factor clave para la mejora del servicio a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huánuco.

(Plan nacional de Simplificación administrativa, 2013-2016) manifiesta lo siguiente: "Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los

*procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública”*

### CUADRO N° 02

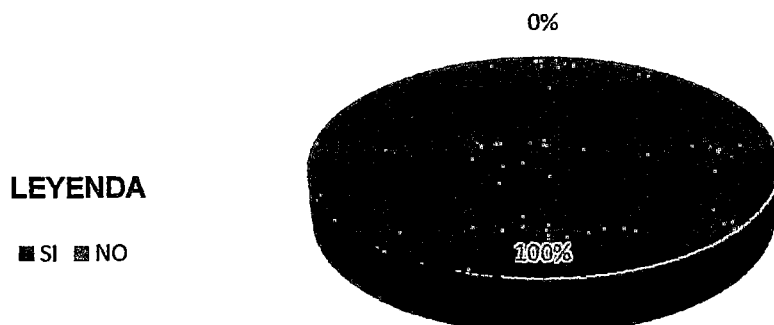
“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS INCIDE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		Fi	%	fi	%
2	¿Cree usted que la mejora de los trámites administrativos incide en el logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	12	100	0	0

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°02

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS INCIDE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”



Fuente : Cuadro N° 02  
Elaboración : Tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

12 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 100% del total de la muestra, manifestaron que la mejora de los trámites administrativos incide

en el logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 0 trabajadores que representan el 0% manifestaron lo contrario.

El resultado demuestra que con la mejora de los trámites administrativos, es decir simplificándolos se logra alcanzar los objetivos planteados con un nivel de efectividad en el desarrollo de dicho procedimiento.

**(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010)** manifiesta lo siguiente: "según el Reporte de mejoras administrativas en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno elaborado por la SGP-PCM, se han simplificado 2,599 trámites en el 2009. Esta simplificación hace referencia a la reducción de requisitos, tasas y/o plazos; a la aplicación de silencio administrativo positivo o automático; y a la eliminación de requisitos y/o procedimientos. "

### CUADRO N° 03

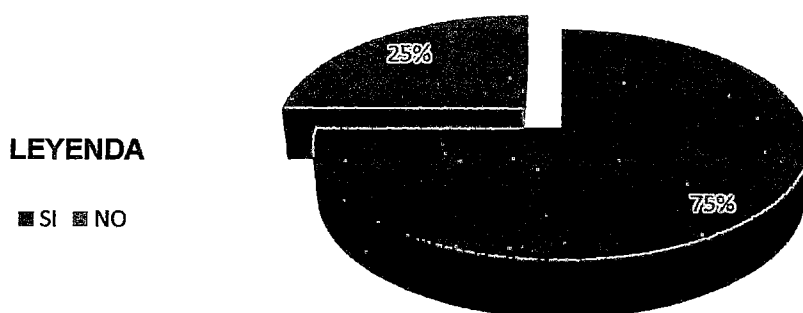
"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA EXISTENCIA DE TRABAS ADMINISTRATIVAS DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
3	¿Considera usted que la existencia de trabas administrativas dentro de los procedimientos administrativos inciden en su efectividad directamente?	9	75	3	25

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°03

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA EXISTENCIA DE TRABAS ADMINISTRATIVAS DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"



Fuente : Cuadro N° 03  
Elaboración : Tesistas

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

9 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 75% del total de la muestra, manifestaron que la existencia de trabas administrativas dentro de los procedimientos administrativos inciden en su efectividad directamente; mientras que 3 trabajadores que representan el 25% manifestaron lo contrario.

El resultado manifiesta que mientras existan trabas administrativas en los procedimientos administrativos estos afectan directamente a la efectividad de su desarrollo y posterior aplicación, generando lentitud en el flujo de las actividades.

*(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010). Manifiesta lo siguiente: "Corresponde al INDECOPI, según el artículo 23 del Decreto Legislativo que aprueba la Ley de*



*Organización y Funciones (LOF) del INDECOPÍ (Decreto Legislativo N° 1033), aplicar mediante su Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), las leyes que regulan el control posterior y la eliminación de las barreras burocráticas ilegales o carentes de razonabilidad que afecten a los ciudadanos y las empresas y velar por el cumplimiento de las normas y principios que garantizan la simplificación administrativa. "*

**CUADRO N° 04**

**"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDE EN LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"**

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
4	¿Considera usted que la optimización de costos de los procedimientos administrativos incide en una alta satisfacción al ciudadano?	11	91.67	1	8.33

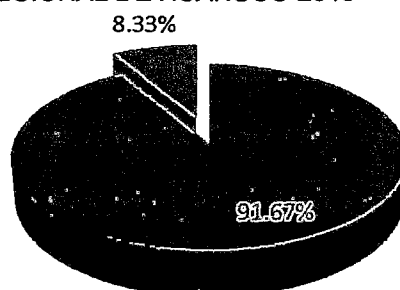
Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Tesistas

**GRÁFICO N°04**

**"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDE EN LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"**

**LEYENDA**

■ SÍ ■ NO



Fuente : Cuadro N° 04  
 Elaboración : Tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

11 Trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 91.67% del total de la muestra, manifestaron que la optimización de costos de los procedimientos administrativos incide en una alta satisfacción para la ciudadanía; mientras que 1 trabajador que representa el 8.33% manifestó lo contrario.

El resultado manifiesta que aplicando una adecuada optimización de costos en los procedimientos administrativos, esto se ve reflejada en una elevada satisfacción para la ciudadanía existiendo una mayor aceptación y pago justo por parte de los usuarios.

*(Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado N° 27658). Manifiesta lo siguiente: En esta línea, la simplificación administrativa entendida como los principios y las acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivo final la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública; constituye uno de los aspectos esenciales de la modernización del Estado.*

**CUADRO N° 05**

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYEN EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANODEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
5	¿Considera usted que la efectividad de los procedimientos administrativos influye en el desarrollo del talento humano en el Gobierno Regional de Huánuco?	9	75	3	25

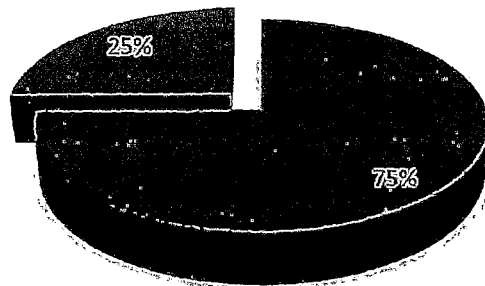
Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Tesistas

**GRÁFICO N°05**

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYEN EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

**LEYENDA**

■ SI ■ NO



Fuente : Cuadro N° 05  
 Elaboración : Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

9 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 75% del total de la muestra, manifestaron que la efectividad de los procedimientos administrativos

influye en el desarrollo del talento humano en el Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 3 trabajadores que representan el 25% manifestaron lo contrario.

Los resultados manifiestan que una efectividad en los procedimientos administrativos, ayuda a mejorar el desarrollo del talento humano responsable. Generando un adecuado clima laboral y una satisfacción al usuario.

***(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010).*** *Manifiesta lo siguiente: Personal de las entidades públicas: en la mayoría de entidades públicas el personal encargado de la atención de los procedimientos administrativos no tiene el perfil requerido para esa función y suele ser renuente al cambio. Este personal no posee destreza en calidad y atención a la ciudadanía, pues su participación en el diseño y ejecución de los procesos de simplificación administrativa siempre ha sido limitada. Además, la capacitación y asistencia técnica en simplificación administrativa es muy escasa y el personal no cuenta con incentivos desde el punto de vista laboral para innovar hacia una gestión de calidad, pues su desempeño no se evalúa desde esa perspectiva. Asimismo, al no haberse generalizado una carrera pública, el personal apenas permanece en los cargos y en las entidades públicas por periodos limitados. Finalmente, hay una escasa cultura de valores (ética y transparencia) lo que incide en la corrupción.*

**CUADRO N° 06**

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES INNECESARIAS INCIDEN EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DIVERSOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
6	¿Considera usted que la eliminación de las actividades innecesarias de diversos procedimientos administrativos inciden en la optimización de los recursos diversos utilizados?	11	91.67	1	8.33

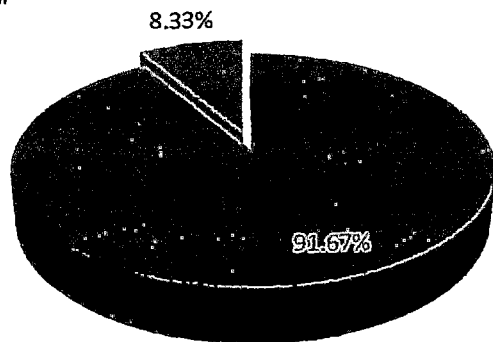
Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Tesistas

**GRÁFICO N°06**

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES INNECESARIAS INCIDEN EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DIVERSOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

**LEYENDA**

■ SÍ ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 06  
 ELABORACIÓN : TESISTAS

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

11 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 91.67% del total de la muestra, manifestaron que la eliminación de las actividades innecesarias de

diversos procedimientos administrativos inciden en la optimización de los recursos diversos utilizados; mientras que 1 trabajador que representan el 8.33% manifestó lo contrario.

Los resultados manifiestan que al eliminarse las actividades que son innecesarias dentro de los procedimientos administrativos nos generarán optimización en los recursos diversos que pueda tener dicho procedimiento.

***(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010). Manifiesta lo siguiente: Desarrollar metodologías de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.***

#### CUADRO N° 07

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
7	¿Cree usted que la mejora continua en los procedimientos administrativos influye en la efectividad de estos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	10	83.33	2	16.77

Fuente : Cuestionario

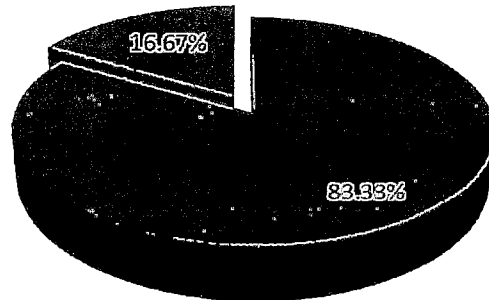
Elaboración : Tesistas

## GRÁFICO N°07

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 07  
ELABORACIÓN : TESISTAS

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

10 Trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 83.33% del total de la muestra, manifestaron que la mejora continua influye en la efectividad de estos dentro del Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 2 trabajadores que representan el 16.67% manifestaron lo contrario.

El resultado demuestra que la mejora continua puede ser factor clave para la efectividad de los procedimientos administrativos a nivel de todas las áreas del Gobierno Regional, y de esta forma mejorando el funcionamiento y aplicación de los procedimientos administrativos; mientras los que respondieron negativamente poseen una resistencia al cambio.

**CUADRO N° 08**

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI UNA INCORRECTA CALIDAD DEL SERVICIO INFLUYE EN LA INEFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
8	¿Considera usted que una incorrecta calidad del servicio influye en la ineffectividad de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	12	100	0	0

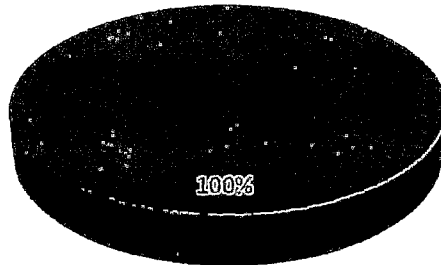
Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Tesistas

**GRÁFICO N°08**

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI UNA INCORRECTA CALIDAD DEL SERVICIO INFLUYE EN LA INEFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

**LEYENDA**

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 08  
 ELABORACIÓN : TESISTAS

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

12 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 100% del total de la muestra, manifestaron que una incorrecta calidad del servicio influye en la ineffectividad de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno



Regional de Huánuco; mientras que 0 trabajadores que representan el 0% manifestaron lo contrario.

Al existir una incorrecta calidad del servicio, se genera de manera directa inefectividad en los procedimientos administrativos, afectando el flujo de las actividades que puedan ser ejecutadas en beneficio del usuario.

### CUADRO N° 09

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LAS TRABAS ADMINISTRATIVAS AFECTAN DIRECTAMENTE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
9	¿Cree usted que las trabas administrativas afectan directamente en el logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	11	91.67	1	8.33

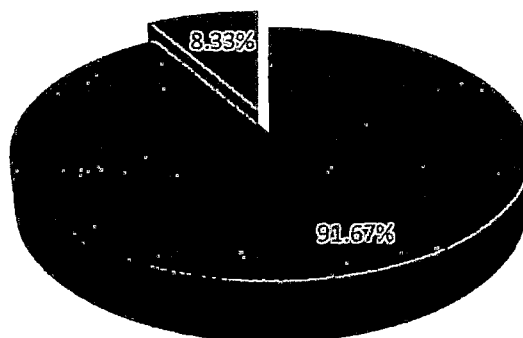
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°09

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LAS TRABAS ADMINISTRATIVAS AFECTAN DIRECTAMENTE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

#### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 09  
ELABORACIÓN : TESISTAS

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

11 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 91.67% del total de la muestra, manifestaron que las trabas administrativas afectan directamente al logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 1 trabajador que representa el 8.33% manifestó lo contrario.

Al existir trabas administrativas en el flujo de las actividades de un procedimiento estas afectarán directamente a su desarrollo y finalidad en sí, generando altos niveles de ineffectividad en la gestión administrativa y al incumplimiento del logro de los objetivos en los plazos establecidos por las unidades orgánicas correspondientes.

### CUADRO N° 10

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA REDUCE EL TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
10	¿Cree usted que la aplicación de la mejora continua reduce el tiempo de los procedimientos administrativos?	11	91.67	1	8.33

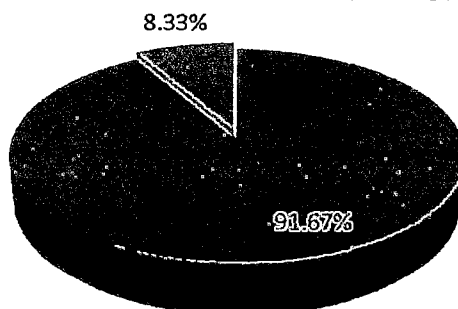
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

## GRÁFICO N°10

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA REDUCE EL TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 10  
ELABORACIÓN : TESISISTAS

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

11 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 91.67% del total de la muestra, manifestaron que la aplicación de la mejora continua reduce el tiempo de los procedimientos administrativos; mientras que 1 trabajador que representan el 8.33% manifestaron lo contrario.

A través de la aplicación de la mejora continua se genera la optimización de diversos recursos utilizados en los procedimientos administrativos, siendo uno de estos el tiempo que es un factor importante para los usuarios ya que de esta manera se agiliza el flujo de las actividades en los procedimientos que demandan.

*(D.S. 027-2007-PCM) Política N° 10: Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, identificando los más frecuentes, para reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos.*

### CUADRO N° 11

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA DEL SERVICIO INCIDE DIRECTAMENTE EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
11	¿Cree usted que la mejora del servicio en el Gobierno Regional de Huánuco incide directamente en la satisfacción del ciudadano?	12	100	0	0

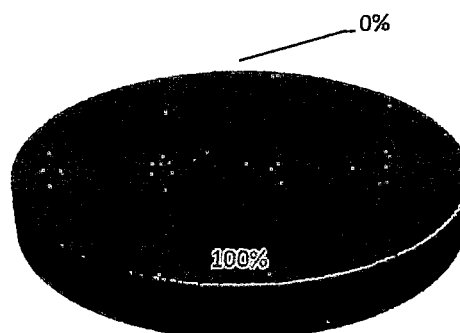
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### CUADRO N°11

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SISTEMAS ACERCA DE SI LA MEJORA DEL SERVICIO INCIDE DIRECTAMENTE EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

#### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 11  
ELABORACIÓN : TESISTAS

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

12 trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 100% total de la muestra, manifestaron que la mejora del servicio incide directamente en la

satisfacción del ciudadano mientras que 0 trabajadores que representan el 0 % de la muestra manifestaron lo contrario.

La aplicación de la mejora del servicio genera mayores beneficios en favor de la ciudadanía, agilizando los procedimientos demandados, con menores requisitos, y en los tiempos establecidos en cada documento de Gestión.

*(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010). Por otro lado, las estrategias planteadas generan menos esfuerzo, optimización de tiempo y recursos públicos y finalmente se logra la productividad esperada en términos de simplificación administrativa en beneficio de la ciudadanía.*

## RESULTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN

En el presente capítulo se detallan los datos obtenidos en el trabajo de campo, los mismos que han sido procesados a través de cuadros estadísticos, los cuales se señalan a continuación:

### CUADRO N° 01

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE DIRECTAMEN EN LA MEJORA DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
1	¿Considera usted que la mejora continua de los procedimientos administrativos influye directamente en la mejora del servicio a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huánuco?	9	75	3	25

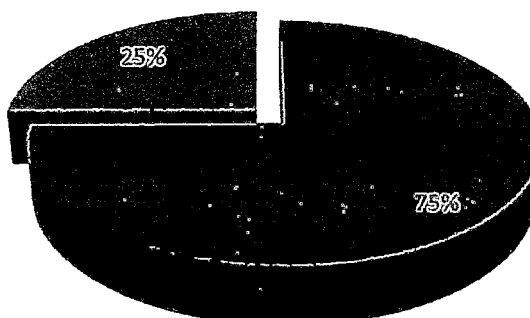
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°01

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE DIRECTAMEN EN LA MEJORA DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA EN EL GOBIERNO REGIONAL DEHUANUCO 2015”

#### LEYENDA

■ Si ■ No



Fuente : Cuadro N° 01  
Elaboración : Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

9 Trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 75% del total de la muestra, manifestaron que la mejora continua de los procedimientos administrativos influye directamente en la mejora del servicio a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 3 trabajadores que representan el 25% manifestaron lo contrario.

El resultado nos demuestra que la mejora continua es un factor clave para la mejora del servicio a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huánuco.

(Plan nacional de Simplificación administrativa, 2013-2016) manifiesta lo siguiente: *"Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública"*

### CUADRO N° 02

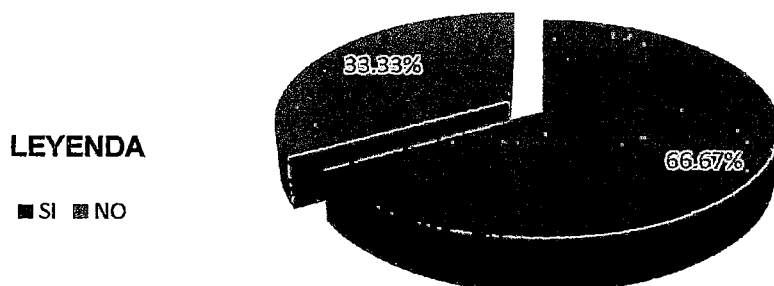
"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS INCIDE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		Fi	%	fi	%
2	¿Cree usted que la mejora de los trámites administrativos incide en el logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	8	66.67	4	33.33

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

## GRÁFICO N°02

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS INCIDE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”



Fuente : Cuadro N° 02  
Elaboración : Tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

8 trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 66.67% del total de la muestra, manifestaron que la mejora de los trámites administrativos incide en el logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 4 trabajadores que representan el 33.33% manifestaron lo contrario.

El resultado demuestra que con la mejora de los trámites administrativos, es decir simplificándolos se logra alcanzar los objetivos planteados con un nivel de efectividad en el desarrollo de dicho procedimiento.

***(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010)***  
*manifiesta lo siguiente: "según el Reporte de mejoras administrativas en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno elaborado por la SGP-PCM,*



se han simplificado 2,599 trámites en el 2009. Esta simplificación hace referencia a la reducción de requisitos, tasas y/o plazos; a la aplicación de silencio administrativo positivo o automático; y a la eliminación de requisitos y/o procedimientos. ”.

### CUADRO N° 03

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA EXISTENCIA DE TRABAS ADMINISTRATIVAS DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
3	¿Considera usted que la existencia de trabas administrativas dentro de los procedimientos administrativos inciden en su efectividad directamente?	7	58.33	5	41.67

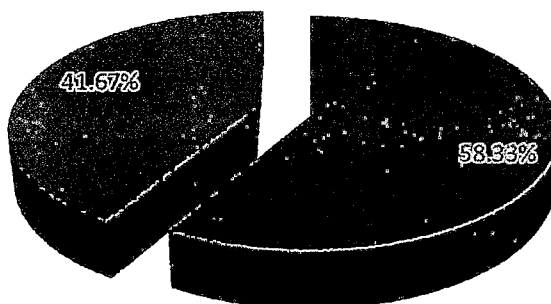
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°03

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA EXISTENCIA DE TRABAS ADMINISTRATIVAS DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”

#### LEYENDA

■ SI ■ NO



Fuente : Cuadro N° 03  
Elaboración : Tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

7 trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 58.33% del total de la muestra, manifestaron que la existencia de trabas administrativas dentro de los procedimientos administrativos incide en su efectividad directamente; mientras que 5 trabajadores que representan el 41.67% manifestaron lo contrario.

El resultado manifiesta que mientras existan trabas administrativas en los procedimientos administrativos estos afectan directamente a la efectividad de su desarrollo y posterior aplicación, generando lentitud en el flujo de las actividades.

*(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010). Manifiesta lo siguiente: "Corresponde al INDECOPI, según el artículo 23 del Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones (LOF) del INDECOPI (Decreto Legislativo N° 1033), aplicar mediante su Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), las leyes que regulan el control posterior y la eliminación de las barreras burocráticas ilegales o carentes de razonabilidad que afecten a los ciudadanos y las empresas y velar por el cumplimiento de las normas y principios que garantizan la simplificación administrativa. "*

### CUADRO N° 04

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDE EN LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
4	¿Considera usted que la optimización de costos de los procedimientos administrativos incide en una alta satisfacción al ciudadano?	11	91.67	1	8.33

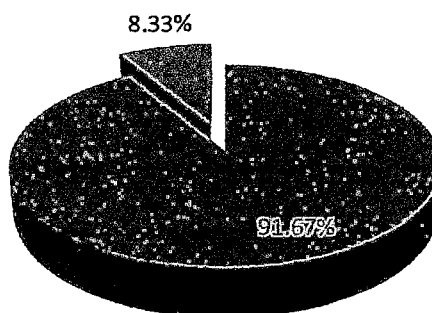
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°04

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA OPTIMIZACIÓN DE COSTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCIDE EN LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

#### LEYENDA

■ SÍ ■ NO



Fuente : Cuadro N° 04  
Elaboración : Tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

11 Trabajadores de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 91.67% del total de la muestra, manifestaron que la optimización de costos de los procedimientos administrativos incide en una alta satisfacción para la

ciudadanía; mientras que 1 trabajador que representan el 8.33% manifestó lo contrario.

El resultado manifiesta que aplicando una adecuada optimización de costos en los procedimientos administrativos, esto se ve reflejado en una elevada satisfacción para la ciudadanía existiendo una mayor aceptación y pago justo por parte de los usuarios.

*(Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado N° 27658).  
Manifiesta lo siguiente: En esta línea, la simplificación administrativa entendida como los principios y las acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivo final la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública; constituye uno de los aspectos esenciales de la modernización del Estado.*

#### CUADRO N° 05

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA EFECTIVAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYEN EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANODEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
5	¿Considera usted que la efectividad de los procedimientos administrativos influye en el desarrollo del talento humano en el Gobierno Regional de Huánuco?	7	58.33	5	41.57

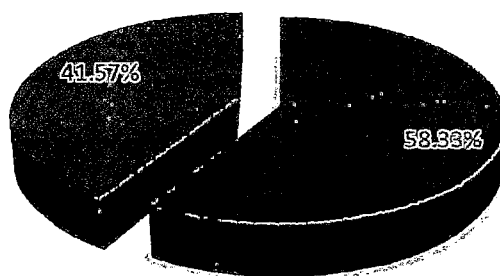
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

## GRÁFICO N°05

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYEN EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

### LEYENDA

■ SI ■ NO



Fuente : Cuadro N° 05  
Elaboración : Tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

7 trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 58.33% del total de la muestra, manifestaron que la efectividad de los procedimientos administrativos influye en el desarrollo del talento humano en el Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 5 trabajadores que representan el 25% manifestaron lo contrario.

Los resultados manifiestan que si se logra una adecuada efectividad en los procedimientos administrativos, esta permitirá un correcto desarrollo del talento humano responsable, mientras los que contestaron negativamente reflejan una resistencia al cambio.

***(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010). Manifiesta lo siguiente: Personal de las entidades***

*públicas: en la mayoría de entidades públicas el personal encargado de la atención de los procedimientos administrativos no tiene el perfil requerido para esa función y suele ser renuente al cambio. Este personal no posee destreza en calidad y atención a la ciudadanía, pues su participación en el diseño y ejecución de los procesos de simplificación administrativa siempre ha sido limitada. Además, la capacitación y asistencia técnica en simplificación administrativa es muy escasa y el personal no cuenta con incentivos desde el punto de vista laboral para innovar hacia una gestión de calidad, pues su desempeño no se evalúa desde esa perspectiva. Asimismo, al no haberse generalizado una carrera pública, el personal apenas permanece en los cargos y en las entidades públicas por periodos limitados. Finalmente, hay una escasa cultura de valores (ética y transparencia) lo que incide en la corrupción.*

#### CUADRO N° 06

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES INNECESARIAS INCIDEN EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DIVERSOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
6	¿Considera usted que la eliminación de las actividades innecesarias de diversos procedimientos administrativos inciden en la optimización de los recursos diversos utilizados?	10	83.33	2	16.67

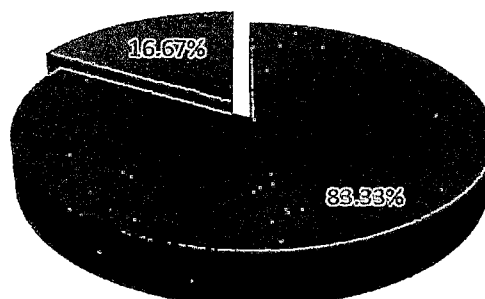
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

## GRÁFICO N°06

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES INNECESARIAS INCIDEN EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DIVERSOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 06

ELABORACIÓN : TESISTAS

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

10 trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 83.33% del total de la muestra, manifestaron que la eliminación de las actividades innecesarias de diversos procedimientos administrativos inciden en la optimización de los recursos diversos utilizados; mientras que 2 trabajadores que representan el 16.67% manifestaron lo contrario.

Los resultados manifiestan que al eliminarse las actividades que son innecesarias dentro de los procedimientos administrativos nos generarán optimización en los recursos diversos que pueda tener dicho procedimiento.

***(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010). Manifiesta lo siguiente: Desarrollar metodologías de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los***

procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.

### CUADRO N° 07

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
7	¿Cree usted que la mejora continua en los procedimientos administrativos influye en la efectividad de estos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	7	58.33	5	41.67

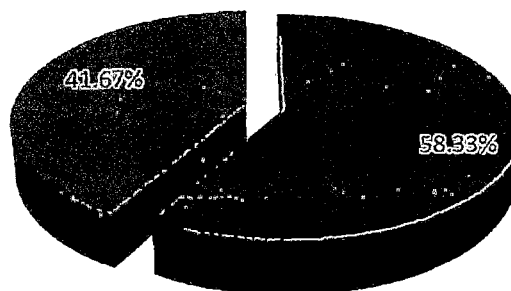
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

### GRÁFICO N°07

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INFLUYE EN SU EFECTIVIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015"

#### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 07  
ELABORACIÓN : TESISTAS



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

7 Trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 58.33% del total de la muestra, manifestaron que la mejora continua influye en la efectividad de estos dentro del Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 5 trabajadores que representan el 41.67% manifestaron lo contrario.

El resultado demuestra que la mejora continua puede ser factor clave para la efectividad de los procedimientos administrativos a nivel de todas las áreas del Gobierno Regional, y de esta forma mejorando el funcionamiento y aplicación de los procedimientos administrativos; mientras los que respondieron negativamente poseen una resistencia al cambio.

### CUADRO N° 08

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI UNA INCORRECTA CALIDAD DEL SERVICIO INFLUYE EN LA INEFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SÍ		NO	
		fi	%	fi	%
8	¿Considera usted que una incorrecta calidad del servicio influye en la inefectividad de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	12	100	0	0

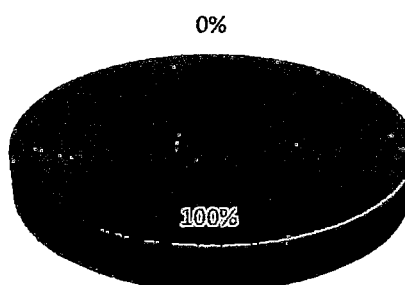
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

## GRÁFICO N°08

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI UNA INCORRECTA CALIDAD DEL SERVICIO INFLUYE EN LA INEFECTIVAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO 2015”

### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 08  
ELABORACIÓN : TESISTAS

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

12 trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 100% del total de la muestra, manifestaron que una incorrecta calidad del servicio influye en la ineffectividad de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 0 trabajadores que representan el 0% manifestaron lo contrario.

Al existir una incorrecta calidad del servicio, se genera de manera directa ineffectividad en los procedimientos administrativos, afectando el flujo de las actividades que puedan ser ejecutadas en beneficio del usuario.

**CUADRO N° 09**

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUBGERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LAS TRABAS ADMINISTRATIVAS AFECTAN DIRECTAMENTE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
9	¿Cree usted que las trabas administrativas afectan directamente en el logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?	10	83.33	2	16.67

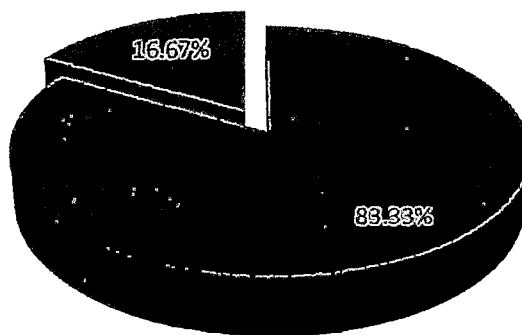
Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Tesistas

**GRÁFICO N°09**

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUBGERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LAS TRABAS ADMINISTRATIVAS AFECTAN DIRECTAMENTE EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

**LEYENDA**

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 09  
 ELABORACIÓN : TESISTAS

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

10 trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 83.33% del total de la muestra, manifestaron que las trabas administrativas afectan directamente en el logro de los objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco; mientras que 2 trabajadores que representan el 16.67% manifestaron lo contrario.

Al existir trabas administrativas en el flujo de las actividades de un procedimiento estas afectarán directamente a su desarrollo y finalidad en sí, generando altos niveles de ineffectividad en la gestión administrativa y al logro de los objetivos.

### CUADRO N° 10

“TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA REDUCE EL TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015”

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
10	¿Cree usted que la aplicación de la mejora continua reduce el tiempo de los procedimientos administrativos?	8	66.67	4	33.33

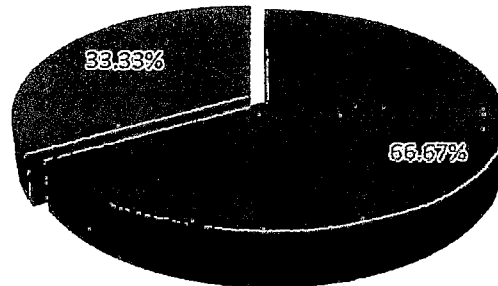
Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Tesistas

## GRÁFICO N°10

"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA REDUCE EL TIEMPO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"

### LEYENDA

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 10  
ELABORACIÓN : TESISISTAS

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

8 trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 66.67% del total de la muestra, manifestaron que la aplicación de la mejora continua reduce el tiempo de los procedimientos administrativos; mientras que 4 trabajadores que representan el 33.33% manifestaron lo contrario.

A través de la aplicación de la mejora continua se genera la optimización de diversos recursos utilizados en los procedimientos administrativos, siendo uno de estos el tiempo que es un factor importante para los usuarios ya que de esta manera se agiliza el flujo de las actividades en los procedimientos que demandan.

*(D.S. 027-2007-PCM) Política N° 10: Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, identificando los más frecuentes, para reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos.*

**CUADRO N° 11**

**"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA DEL SERVICIO INCIDE DIRECTAMENTE EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"**

PREGUNTA N°	PREGUNTA	RESPUESTA			
		SI		NO	
		fi	%	fi	%
11	¿Cree usted que la mejora del servicio en el Gobierno Regional de Huánuco incide directamente en la satisfacción del ciudadano?	7	58.33	5	41.67

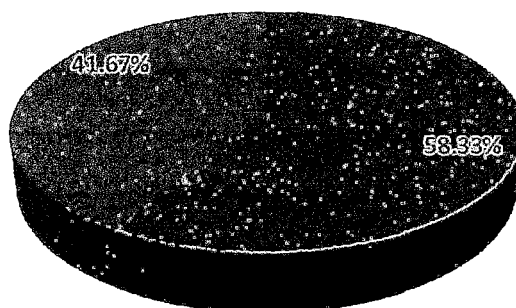
Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Tesistas

**CUADRO N°11**

**"TRABAJADORES ENCUESTADOS DE LA SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICA Y PRE INVERSIÓN ACERCA DE SI LA MEJORA DEL SERVICIO INCIDE DIRECTAMENTE EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO 2015"**

**LEYENDA**

■ SI ■ NO



FUENTE : CUADRO N° 11  
 ELABORACIÓN : TESISTAS

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

7 Trabajadores de la Sub Gerencia de Formulación de Estadística y Pre Inversión del Gobierno Regional de Huánuco que representan el 58.33% total de la muestra, manifestaron que la mejora del servicio en el Gobierno Regional de Huánuco incide directamente en la satisfacción del ciudadano, mientras que 5 trabajadores que representan el 41,67 % de la muestra manifestaron lo contrario.

La aplicación de la mejora del servicio genera mayores beneficios en favor de la ciudadanía, agilizando los procedimientos demandados, con menores requisitos, en los tiempos establecidos en cada documento de Gestión; mientras los que respondieron negativamente reflejan una resistencia al cambio y una inadecuada atención al ciudadano.

*(PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010). Por otro lado, las estrategias planteadas generan menos esfuerzo, optimización de tiempo y recursos públicos y finalmente se logra la productividad esperada en términos de simplificación administrativa en beneficio de la ciudadanía.*

## 4.2. ENTREVISTA.

### RESPUESTAS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA REALIZADAS AL ESPECIALISTA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA MG. ESTEBAN SUMARÁN HERRERA DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO-2015

1. ¿Cómo se viene desarrollando la implementación de la Metodología de Simplificación Administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco?

**Respuesta:** El Gobierno Regional de Huánuco está en proceso de la simplificación administrativa, a través de la Gerencia Regional de Presupuesto, Patrimonio y Acondicionamiento Territorial; específicamente con la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas, se ha venido implementado y desarrollando de acuerdo a la normatividad de la oficina de descentralización de la Secretaría de gestión Pública/ PCM.

La implementación se ha dado de manera gradual porque para realizar las mejoras de los procedimientos administrativos, la alta dirección del GOREHCO Tuvo que facultar que se realicen los cambios de los procedimientos dentro de la institución.

La SGDIS ha venido trabajando en el proceso de simplificación administrativa en el que se ha elaborado el TUPA y MAPRO del GOREHCO y realizado el mapeo de todos los procedimientos administrativos para las mejoras correspondientes.



2. ¿De qué manera la optimización de costos en los Procedimientos Administrativos externos están generando beneficios para la ciudadanía?

**Respuesta:** A través de la posición como usuarios de un servicio, de una entidad pública, hemos encontrado muchas veces procedimientos engorrosos, costos excesivos, requisitos innecesarios, es por eso que la Metodología de Simplificación Administrativa lo que busca es el costo adecuado o el costo real que demanda el procedimiento, para de esta manera, beneficiar al usuario.

3. ¿Cuáles son los cambios que se están percibiendo gracias a la implementación de la Metodología de Simplificación Administrativa?

**Respuesta:** Los cambios percibidos son importantes, básicamente para los usuarios del GOREHCO, existían procedimientos demasiado engorrosos que se han simplificado, existían procedimientos que anteriormente se resolvían de 10 a 12 días y que ahora se realizan de 3 a 4 días tanto para los procedimientos externos (TUPA) como internos (MAPRO), demostrando de esta forma que la Metodología de Simplificación Administrativa es importante para la entidad y los usuarios.

4. ¿De qué manera se está brindando la sensibilización correspondiente a las unidades orgánicas desconcentradas, referente a la Metodología de Simplificación Administrativa para su implementación?

**Respuesta:** En el 2014 se ha realizado una sensibilización a todas las unidades orgánicas desconcentradas del GOREHCO, en este caso a las direcciones regionales, sobre la Metodología de Simplificación Administrativa y elaboración del TUPA, lo cual generó un conflicto, ya que el personal sensibilizado en muchas instituciones han rotado o simplemente ya no están, motivo por el cual se necesita de una nueva sensibilización al personal nuevo de las instituciones.

5. ¿Qué opinión tiene usted acerca de la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública y las diversas metodologías que ésta tiene para su aplicación en todos los organismos del Estado, como es el caso de la Metodología de Simplificación Administrativa, es favorable o desfavorable para su opinión?

**Respuesta:** La Secretaría de Gestión Pública de la PCM como ente rector del sistema administrativo de la modernización de gestión pública, está promoviendo en el Perú, una administración pública eficiente, enfocada a resultados, en el caso de la Metodología de Simplificación Administrativa, es muy favorable e importante, favorable para los usuarios ya que son los beneficiarios de los procedimientos y servicios que se desarrollan en el GOREHCO donde se busca la satisfacción de los usuarios.

**COMENTARIO DE LOS INVESTIGADORES:** Analizando las respuestas de las preguntas formuladas al Especialista en el tema de Metodología de Simplificación Administrativa del GOREHCO, llegamos a la conclusión de que la implementación de esta metodología es muy importante para las instituciones públicas a nivel nacional, ya que se enfoca en la mejora de los procedimientos y servicios demandados por los usuarios, a fin de brindar una adecuada calidad de atención.

El GOREHCO sigue en proceso de implementación de esta metodología ya que existen muchas instituciones a nivel regional que aún no se adecúan a la implementación de esta metodología. Es factor clave que todas las instituciones públicas sean parte del cambio en cuanto a temas de modernización de la gestión pública se refiera, para de esta manera brindar una mejor calidad de atención al ciudadano y tener una gestión basada en resultados.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este último capítulo del presente trabajo de investigación se presenta la discusión de resultados, las que se realizarán con los antecedentes, bases teóricas e hipótesis, las mismas que se detallan a continuación.

#### 5.1. CON LOS ANTECEDENTES.

Para elaborar el siguiente trabajo de investigación se seleccionaron los siguientes antecedentes, los que se relacionaron con los resultados; así tenemos:

- **A. María Teresa Ornelas Cárdenas** "LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS", tesis desarrollada para obtener el Título de Maestro en Ciencias de la Administración con Especialidad en Relaciones Industriales en la Universidad Autónoma de Nueva León – México junio de 2003

Las conclusiones a las que llega el autor con esta investigación son las siguientes:

- ❖ En esta tesis se desarrolla un proceso en el cual podemos lograr la mejora continua. Siguiendo esta metodología podemos asegurar e incluso garantizar un cambio radical. De hecho

estamos actualizando y revisando los procedimientos administrativos para ver donde podemos hacer los ajustes necesarios para no caer en errores, pérdidas de tiempo, etc.

Teniendo como base referencial este antecedente, identificamos una variable relacionada entre sí, como es "procedimientos administrativos"; por lo que encontramos similitud de dicha variable en relación a nuestro trabajo de investigación, ya que en nuestro instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 6), para obtener información de las variables de esta investigación se obtiene como resultado.

La demostración, manifestó que la eliminación de las actividades innecesarias de diversos procedimientos administrativos sí incide en la optimización de los recursos diversos utilizados dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis estamos de acuerdo con la conclusión a la que llegó el autor, ya que en el trabajo de campo donde realizamos la recolección de datos, verificamos que la eliminación de las actividades innecesarias de diversos procedimientos administrativos incide en la optimización de los recursos diversos utilizados dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

- **B. Ing. Gabriela Alfonso Morales** "PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA OFICIAL DE LA CIUDAD DE NUEVA MONTERREY, NUEVA LEÓN", tesis realizada para obtener el Grado

de Maestro en Ciencias de la Administración con Especialidad en Producción y Calidad en la Universidad Autónoma de Nueva León – México junio de 2002

Las conclusiones a las llega el autor con esta investigación son las siguientes:

- ❖ De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos se llega a la conclusión que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es ahí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta el recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

Teniendo como base referencial este antecedente, identificamos una variable relacionada entre sí como es “procedimientos administrativos”, por lo que encontramos similitud de dicha variable en relación a nuestro trabajo de investigación, ya que en nuestro instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 2), para obtener información de las variables de esta investigación, se obtiene como resultado

La demostración, manifestó que la mejora de los trámites administrativos sí incide en el logro de los objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

Por lo tanto en nuestra posición de tesisistas estamos de acuerdo con la conclusión a la que llegó el autor, ya que en el trabajo de campo donde realizamos la recolección de datos verificamos que la mejora de los trámites administrativos sí incide en el logro de los objetivos generando efectividad dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

## **5.2. CON LAS BASES TEÓRICAS.**

En el capítulo II se seleccionaron las siguientes bases teóricas del trabajo de investigación, las mismas que nos permiten en este punto discutir con los resultados obtenidos.

Metodología de Simplificación Administrativa PCM. D.S. 007-2011-PCM, manifiesta lo siguiente:

- “La presente metodología es aplicable a los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Ambos, forman parte del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades públicas; no obstante, la simplificación administrativa no se limita solamente a la mejora de éstos sino que abarca además “todos los aspectos vinculados al desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en las entidades. Por ejemplo: la atención al ciudadano, el sistema de gestión documental, el soporte informático de tramitación, todo el proceso interno de tramitación de las solicitudes y adopción de decisiones o prestación de los servicios, capacitación del personal involucrado, notificaciones, etc.”

- “Asimismo, si bien la presente Metodología ha sido desarrollada para los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el TUPA, algunas herramientas y pautas contenidas en la Metodología pueden usarse para la simplificación de procedimientos internos así como de los servicios colectivos y públicos”.

Teniendo como base el aporte de este D.S identificamos una variable relacionada entre sí la cual es, “La Metodología de Simplificación Administrativa”; por lo que encontramos similitud de dicha variable con nuestro trabajo de investigación, ya que el instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 7), para obtener información de las variables de esta investigación, se obtiene como resultado:

Un gran porcentaje de los trabajadores manifestaron que la mejora continua en los procedimientos administrativos, sí influye en la efectividad de estos dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis estamos de acuerdo con este aporte, ya que en el trabajo de campo donde realizamos la recolección de datos, verificamos que la mejora continua de los procedimientos administrativos está ayudando a simplificar procedimientos, optimizar recursos diversos, costos, tiempo e influyendo a la efectividad de estos dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

Ley de procedimientos administrativos 27444 manifiesta lo siguiente:

- 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 individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Teniendo como base el aporte de la ley de procedimientos administrativos 27444 identificamos una variable relacionada entre sí el cual es "Procedimientos Administrativos", por lo que encontramos similitud de dicha variable con nuestro trabajo de investigación, ya que el instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 8), para obtener información de las variables de investigación se obtiene como resultado:

Un gran porcentaje de los trabajadores manifestaron que una incorrecta calidad del servicio, sí influye en la ineffectividad de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis, estamos de acuerdo con este aporte, ya que en el trabajo de campo donde realizamos la recolección de datos, verificamos que una incorrecta calidad del servicio generará trabas administrativas para la emisión de actos administrativos y efectos jurídicos que tengan beneficio para el administrado y a su vez se reflejará en una ineffectividad en la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

### 5.3. CON LA HIPÓTESIS.

En el capítulo II del presente informe de investigación se detalla la hipótesis del presente trabajo de investigación, la cual nos permite discutir con los resultados y de esta manera verificar la existencia de la relación directa entre ambos.

- En nuestra hipótesis general manifestamos: “La Metodología de Simplificación Administrativa contribuye en la optimización de los Procedimientos Administrativos del Gobierno Regional Huánuco”.

Teniendo como base esta hipótesis general, identificamos dos variables relacionadas entre sí como son, la metodología de simplificación administrativa y procedimientos administrativos; por lo que encontramos similitud de dichas variables en relación a nuestro trabajo de investigación, ya que en nuestro instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 01), para obtener información de las variables de esta investigación, se obtiene como resultado:

Que existiendo procedimientos deficientes en el Gobierno Regional de Huánuco que afectan directamente al beneficio del ciudadano, la entidad se vio en la necesidad de sumarse a la implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública y aplicar la metodología de simplificación administrativa, para la optimización y mejora de los procedimientos administrativos y una correcta aplicación de estos.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis confirmamos la hipótesis general realizada, ya que en nuestro trabajo de campo donde realizamos la

recolección de datos, verificamos que la entidad viene trabajando en la política nacional de modernización de la gestión pública y en la implementación de la metodología de simplificación administrativa para mejorar sus procedimientos y brindar una mejor atención al ciudadano.

- La primera hipótesis específica manifiesta: “ El mejoramiento del sistema de gestión documental contribuye a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco”

Teniendo como base esta hipótesis específica, identificamos una variable relacionada entre sí como es, la actividad administrativa; por lo que encontramos similitud de dicha variable en relación a nuestro trabajo de investigación, ya que en nuestro instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 06), para obtener información de las variables de esta investigación, se obtiene como resultado:

Que existiendo dentro los procedimientos administrativos flujos de actividades innecesarias y trabas administrativas, el Gobierno Regional de Huánuco en el proceso de modernización de la gestión pública y la implementación de la metodología de simplificación administrativa viene ejecutando un software como lo es el Sistema de Gestión de trámite documentario o por siglas conocido como SISGEDO, el cual permite la organización de los requisitos presentados por el usuario, llevar un control del registro de solicitudes y el monitoreo del flujo del procedimiento, de esta manera se genera la optimización de recursos y tiempo dentro del flujo de las actividades de los procedimientos administrativos.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis, confirmamos la hipótesis específica realizada ya que en nuestro trabajo de campo donde realizamos la recolección de datos, verificamos que se viene trabajando en la ejecución del software SIGEDO para el mejoramiento del flujo de las actividades de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de Huánuco.

- La segunda hipótesis específica manifiesta: que la optimización de costos de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco generan un beneficio para la ciudadanía.

Teniendo como base esta hipótesis específica, identificamos dos variables relacionadas entre sí como son, optimización de costos y beneficio para la ciudadanía, ya que en nuestro instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 04), para obtener información de las variables de esta investigación, se obtiene como resultado:

Que la aplicación de la metodología de simplificación administrativa en los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco, nos permite utilizar el aplicativo Mi Costo de la SGP-PCM para un correcto diagnóstico de los costos de los procedimientos administrativos el cual reflejará una optimización de costos para la satisfacción de la ciudadanía y un diagnóstico para una posible subvención de costos que sean elevados en algunos procedimientos administrativos.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis confirmamos la hipótesis específica realizada, ya que en nuestro trabajo de campo donde realizamos

la recolección de datos, verificamos que el uso del aplicativo Mi Costo nos genera un correcto diagnóstico de costos el cual refleja una optimización de estos para la satisfacción del ciudadano.

- La tercera hipótesis manifiesta: que el mejoramiento en el sistema de soporte informático de tramitación contribuye a la efectividad de la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

Teniendo como base esta hipótesis específica, identificamos una variable relacionada entre sí como es, mejoramiento en el sistema de soporte informático de tramitación; por lo que encontramos similitud de dicha variable en relación a nuestro trabajo de investigación, ya que en nuestro instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 07), para obtener información de las variables de esta investigación, se obtiene como resultado.

Que en muchos casos dentro los procedimientos administrativos existen trabas administrativas, el Gobierno Regional de Huánuco en el proceso de modernización de la gestión pública y la implementación de la metodología de simplificación administrativa a través del software, el Sistema de Gestión de trámite documentario o por siglas conocido como SISGEDO, ejecuta el monitoreo de los diversos procedimientos administrativos para obtener una mayor efectividad en la gestión administrativa y el correcto cumplimiento de estos y de esta manera viene mejorando el flujo de las actividades y eliminando las trabas administrativas que se puedan dar en las diversas unidades orgánicas por diversos motivos.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis, confirmamos la hipótesis específica realizada, ya que en nuestro trabajo de campo donde realizamos la recolección de datos, verificamos que a través del software de Sistema de gestión de trámite documentario SISGEDO, se ejecuta el monitoreo de los procedimientos administrativos para obtener una mayor efectividad en la gestión administrativa y así mejorar el flujo de las actividades y la eliminación de las trabas administrativas que se puedan dar, todo esto a través de un control de los procedimientos administrativos, aplicando una mejora continua para su correcto cumplimiento.

- La cuarta hipótesis específica manifiesta: que la eliminación de barreras burocráticas permitirá mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.

Teniendo como base esta hipótesis específica, identificamos una variable relacionada entre sí como es, barreras burocráticas; por lo que encontramos similitud de dicha variable en relación a nuestro trabajo de investigación, ya que en nuestro instrumento utilizado (cuestionario, pregunta N° 03), para obtener información de las variables de esta investigación, se obtiene como resultado:

Que existiendo diversas barreras burocráticas dentro de la gestión administrativa, estas se pueden reflejar en diversos documentos como, ordenanzas, directivas regionales y trabas administrativas, que se contraponen a la correcta ejecución de los procedimientos administrativos, el Gobierno Regional de Huánuco se vio en la necesidad de hacer un diagnóstico situacional para identificar la existencia de barreras burocráticas

que afecten al correcto desarrollo de los diversos procedimientos administrativos y su posterior eliminación.

Por lo tanto en nuestra posición de tesis, confirmamos la hipótesis específica realizada ya que en nuestro trabajo de campo donde realizamos la recolección de datos, verificamos que se vienen diagnosticando los diversos procedimientos administrativos, identificando y eliminando las trabas administrativas existentes que afectan al correcto desarrollo de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco.

## CONCLUSIONES

1. Al finalizar la tesis, podemos mencionar que hemos obtenido los resultados esperados sobre la metodología de la simplificación administrativa el cual contribuye en la optimización de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de Huánuco, ya que los resultados de la investigación aplicados en la muestra demostraron los siguientes datos: que en base a las 11 preguntas planteadas a los trabajadores de la SGDIS dan como respuesta un 90.15% de afirmación, así mismo los trabajadores de la SGFEPI dan como respuesta un 72.73% de afirmación del total, reflejando de esta manera la afirmación de nuestra hipótesis general. Entonces que existiendo anteriormente procedimientos deficientes, con la implementación de la metodología de simplificación administrativa, actualmente se lograron mejorar los procedimientos en todas sus dimensiones, optimizándolos de la manera más efectiva para el beneficio tanto de los trabajadores involucrados y los usuarios demandantes.
2. El mejoramiento del sistema de gestión documental contribuye a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco ya que se viene ejecutando a través de un software conocido como SISGEDO el cual permite la organización de los requisitos presentados por el usuario, el registro de solicitudes, el monitoreo del flujo del procedimiento y entre otras operaciones; actualmente el GOREHCO a través de este sistema ha logrado la organización de la base de datos de todos los procedimientos



demandados por los usuarios en la institución, así mismo permite al ciudadano monitorear el procedimiento que ha solicitado. El cual sustentamos en nuestra discusión de resultados.

3. Podemos afirmar que la optimización de los costos de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco generan un beneficio para la ciudadanía ya que a través del cuestionario (pregunta número 4) y la guía de entrevista (pregunta número 2) los resultados de la investigación demuestran que sí se ha logrado optimizar los costos de los procedimientos a través de la metodología de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario que demanda un procedimiento en la institución.
4. Al concluir la investigación verificamos que la eliminación de barreras burocráticas permite mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco, ya que anteriormente antes de la implementación de la metodología de simplificación administrativa no existía un diagnóstico situacional de los procedimientos y así determinar sus deficiencias para un correcto funcionamiento el cual generaba la lentitud en la ejecución de dichos procedimientos y malestar al personal involucrado en estos y de la misma manera a los usuarios. Esto actualmente se contrarresta con la implementación de la metodología de simplificación administrativa. Podemos verificar guiándonos con la pregunta número 3 del cuestionario que con la existencia de las trabas administrativas dentro de los procedimientos administrativos estas inciden en su efectividad, por ello comprobamos que la metodología de simplificación administrativa es

necesaria para contrarrestar las posibles trabas administrativas que se puedan generar.

## SUGERENCIAS

1. El Gobierno Regional de Huánuco debe desarrollar una correcta sensibilización sobre la Metodología de Simplificación Administrativa a todos los funcionarios públicos a nivel regional para que de esta forma, se puedan mejorar los procedimientos administrativos en las diversas unidades orgánicas.
2. El Gobierno Regional de Huánuco debe realizar la correcta implementación del Sistema de Gestión de Trámite Documentario a todas las unidades ejecutoras a nivel regional, para que de esta manera se pueda desarrollar la mejora en sus actividades administrativas.
3. El Gobierno Regional de Huánuco debe realizar la correcta sensibilización del uso del aplicativo Mi Costo a todas las unidades ejecutoras a nivel regional, para que de esta manera puedan efectuar un diagnóstico de costos real y así optimizar costos para el beneficio de la ciudadanía.
4. El Gobierno Regional de Huánuco a través del Sistema de Gestión de Trámite Documentario conocido como SIGEDO debe realizar el correcto monitoreo del flujo de las actividades de los procedimientos administrativos para de esta forma identificar las trabas administrativas, contrarrestarlas y así mejorar la gestión administrativa.
5. El Gobierno Regional de Huánuco debe tratar de reducir la creación de ordenanzas y directivas innecesarias, que afecten al correcto desarrollo de

los procedimientos administrativos, ya que estas generan barreras burocráticas. Así mismo debe hacer un reajuste en algunos documentos de gestión que puedan afectar al desarrollo de los procedimientos y así tener una mejor gestión administrativa.

## BIBLIOGRAFIA

**D.S. 0079-2007 SGP – PCM**, que aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del TUPA.

Dr. Roberto Hernández Sampieri, Director del Centro de Investigación y del Doctorado en Administración de la Universidad de Celaya ,Profesor investigador del Instituto Politécnico Nacional Director del Centro de Investigación en Métodos Mixtos de la Asociación Iberoamericana de la Comunicación.

Dr. Carlos Fernández Collado

Profesor-investigador del Instituto Politécnico Nacional Presidente de la Asociación Iberoamericana de la Comunicación Director del Máster Universitario en Dirección de Comunicación y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Oviedo.

Dra. María del Pilar Baptista Lucio Directora del Centro Anáhuac de Investigación, Servicios Educativos y Posgrado de la Facultad de Educación Universidad Anáhuac

**Metodología de la Investigación, Quinta Edición.**

D.S. 007-2011-PCM

## **METODOLOGIA PRESIDENCIA CONSEJO DE MINISTROS.**

### **Ley de Procedimientos Administrativos 27444.**

Mirko Peraltilla Martínez, Consultor - USAID Facilitando Comercio

Carolina Cisneros Mora, Asesora - Secretaría de Gestión Pública (2012).

#### **Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en Exclusividad.**

**GOBIERNO NACIONAL**, Hecho en el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú No 2012-13979. 2012 Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de consejos de Ministros.

Mirko Peraltilla Martínez, Consultor - USAID Facilitando Comercio

Carolina Cisneros Mora, Asesora - Secretaría de Gestión Pública (2012).

#### **Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en Exclusividad.**

**GOBIERNO REGIONAL**, Hecho en el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú No 2012-13979. 2012 Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de consejos de Ministros.

Mirko Peraltilla Martínez, Consultor - USAID Facilitando Comercio

Carolina Cisneros Mora, Asesora - Secretaría de Gestión Pública (2012).

#### **Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en Exclusividad.**

**GOBIERNO LOCAL**, Hecho en el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú No 2012-13979. 2012 Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de

Ministros.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011).

**Metodología de Simplificación Administrativa 2011**, Página web de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Presidencia del Consejo de Ministros (2012).

**POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021**, Hecho en el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú, 2012  
Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

**PLAN 145, Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010**

Resolución Ministerial N°048-2013 PCM.

**Aprueban el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.**

**Páginas de internet:**

*[http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento\\_administrativo](http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo)*

*[http://www.gordillo.com/pdf\\_tomo5/03/03-capitulo1.pdf](http://www.gordillo.com/pdf_tomo5/03/03-capitulo1.pdf)*

*<http://definicionlegal.blogspot.com/2013/01/el-procedimiento-administrativo.html>*

# ANEXOS



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera contribuye la metodología de la simplificación administrativa en la optimización de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de Huánuco?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Demostrar como contribuye la metodología de la simplificación administrativa en la optimización de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de Huánuco.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Metodología de Simplificación Administrativa</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite administrativo</li> <li>• Mejora del servicio</li> <li>• Optimización</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos o sub problemas</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>		<p>OPTIMIZACIÓN DE COSTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Talento Humano</li> </ul>
<p>✓ ¿De qué manera el mejoramiento del de sistema de gestión documental contribuirá a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco?</p>	<p>✓ Explicar de qué manera el mejoramiento del sistema de gestión documental contribuirá a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.</p>		<p>SISTEMA DE SOPORTE INFORMÁTICO DE TRAMITACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematización</li> <li>• Efectividad</li> </ul>
<p>✓ ¿De qué manera la optimización de costos de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco generará un beneficio para la ciudadanía?</p>	<p>✓ Demostrar de qué manera la optimización de los costos de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco generará un beneficio para la ciudadanía.</p>		<p>BARRERAS BUROCRÁTICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inefectividad</li> <li>• Trabas administrativa.</li> </ul>
<p>✓ ¿De qué manera el mejoramiento del sistema de soporte informático de tramitación contribuirá a la efectividad en la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Huánuco?</p>	<p>✓ Explicar de qué manera el mejoramiento del sistema de soporte informático de tramitación contribuirá a la efectividad en la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Huánuco.</p>	<p><b>Variable dependiente</b> Procedimientos administrativos</p>	<p>ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades.</li> <li>• Talento Humano</li> </ul>
<p>✓ ¿De qué manera la eliminación de barreras burocráticas permitirá mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco?</p>	<p>✓ Demostrar de qué manera la eliminación de barreras burocráticas permitirá mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.</p>		<p>BENEFICIO PARA LA CIUDADANÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Satisfacción al Ciudadano</li> </ul>
			<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de objetivos</li> <li>• Efectividad.</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Calidad de Servicio.</li> </ul>

POBLACIÓN Y MUESTRA	NIVEL/TIPO/DISEÑO	MÉTODOS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS	INFORMANTES	PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS
<p><b>POBLACION:</b> De acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal (CAP) La población está constituida por un total de 282 trabajadores, los cuales están divididos en las siguientes unidades orgánicas de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF)</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra del presente proyecto de investigación se caracteriza por ser "no probabilística" en razón de que se escogió a la: Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Sistemas, y la Sub Gerencia de Formulación de Estadística de Pre-inversión. "Muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial".</p>	<p><b>NIVEL:</b> Explicativo</p> <p><b>TIPO:</b> Son los siguientes:  <b>Por su finalidad</b> Es básica,  <b>Por el alcance temporal</b> Es seccional o sincrónica,  <b>Por su amplitud</b> Es administrativa,  <b>Por su profundidad</b> Es de tipo explicativa.  <b>Por su fuente</b> Es de tipo mixta;  <b>Por su carácter</b> Es de tipo cuantitativa,  <b>Por su naturaleza</b> Se hace uso de encuestas, entrevistas.  <b>Por su marco</b> Esta investigación es de campo,  <b>Por los estudios a los que se dan lugar</b> Es evaluativa  <b>Por el objeto</b> Es una investigación de disciplina,</p> <p><b>DISEÑO:</b> Siendo una investigación Explicativa responde a un diseño no experimental se esquematiza de la siguiente manera:</p> <div data-bbox="345 870 721 976" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <math>X_1 \text{-----} X_2</math> </div> <p>Donde:</p> <p><b>X1:</b> variable no experimental: metodología de simplificación administrativa.</p> <p><b>X2:</b> variable no experimental: procedimientos administrativos.</p>	<p><b>MÉTODO PRINCIPAL:</b> Se utilizará el Método Científico, constituido por las siguientes etapas:  a) <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:</b>  a.1. Caracterización del problema.  a.2. Formulación de objetivos.  b) <b>CONSTRUCCIÓN DEL MODELO TEÓRICO:</b>  b.1. Revisión de teorías.  b.2. Determinación de variables.  b.3. Formulación de las hipótesis.  c) <b>DEDUCCIÓN DE LAS CONSECUENCIAS:</b>  c.1. Observación y revisión de la literatura.  d) <b>LA PRUEBA DE HIPÓTESIS:</b>  d.1. Diseño metodológico.  d.2. Recolección y presentación de datos.  d.3. Análisis e interpretación.  d.4. Conclusiones.</p> <p><b>MÉTODOS SECUNDARIO</b> Los métodos generales a utilizarse son:  . Método Deductivo  . Método Descriptivo.  . Método Analítico.  . Método Explicativo.</p>	<p><b>TÉCNICA N° 01</b> La encuesta. <b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario.</p> <p><b>TÉCNICA N° 02</b> La entrevista <b>INSTRUMENTO</b> La guía de entrevista.</p>	<p>.Gobierno Regional de Huánuco.</p>	<p><b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</b> Las técnicas a utilizarse son las siguientes:  . Tabla de distribución de Frecuencia.  . Cálculo de estadígrafos.</p> <p><b>PRESENTACIÓN DE DATOS.</b> Se utilizará:  . Cuadros estadísticos  . Gráficos estadísticos</p>



Sí ( )

No ( )

6. ¿Considera usted que la eliminación de las actividades innecesarias de diversos procedimientos administrativos inciden en la optimización de los recursos diversos utilizados?

Sí ( )

No ( )

7. ¿Cree usted que la mejora continua en los procedimientos administrativos influye en la efectividad de estos?

Sí ( )

No ( )

8. ¿Considera usted que una incorrecta calidad del servicio influye en la inefectividad de los procedimientos administrativos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?

Sí ( )

No ( )

9. ¿Cree usted que las trabas administrativas afectan directamente en el logro de objetivos dentro del Gobierno Regional de Huánuco?

Sí ( )

No ( )

10. ¿Cree usted que la aplicación de la mejora continua reduce el tiempo de los procedimientos administrativos?

Sí ( )

No ( )

11. ¿Cree usted que la mejora del servicio en el Gobierno Regional de Huánuco incide directamente en la satisfacción del ciudadano?

Sí ( )

No ( )



UNIVERSIDAD NACIONAL  
HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
E.A.P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
HUÁNUCO



## **“LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO PERÍODOS 2014-2015”**

### **GUIA DE ENTREVISTA**

Estimado Mg. Esteban Sumaran Herrera, Especialista de Simplificación Administrativa del Gobierno Regional de Huánuco, en esta oportunidad recurrimos a usted en calidad de egresados de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, para poder realizar una guía de entrevista, a continuación encontrara usted un conjunto de preguntas que suplicamos sean respondidas con la sinceridad del caso, que finalmente nos permitirán identificar algunas debilidades o flaquezas que puedan presentarse en la institución y así contribuir al mejoramiento y la eficiencia a favor de los trabajadores y la organización, le agradecemos de antemano por el espacio brindado, su tiempo y su gentil colaboración.

1. ¿Cómo se viene desarrollando la implementación de la Metodología de Simplificación Administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco?
2. ¿De qué manera la optimización de costos en los Procedimientos Administrativos externos están generando beneficios para la ciudadanía?
3. ¿Cuáles son los cambios que se están percibiendo gracias a la implementación de la Metodología de Simplificación Administrativa?
4. ¿De qué manera se está brindando la sensibilización correspondiente a las unidades orgánicas desconcentradas, referente a la Metodología de Simplificación Administrativa para su implementación?
5. ¿Qué opinión tiene usted acerca de la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública y las diversas metodologías que ésta tiene para su aplicación en todos los organismos del Estado, como es el caso de la Metodología de Simplificación Administrativa, es favorable o desfavorable para su opinión?











2013

SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y ESTADÍSTICA

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE POSEE O PRODUZCA EL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO II.

TRÁMITE DOCUMENTARIO

SECRETARÍA GENERAL

ÓRGANO RESPONSABLE

CAJA

INICIO

Recepcionar solicitud, adjuntando requisitos.

Registrar en el Programa visual trámite e imprimir la nota de envío.

Trasladar expediente a la Secretaría General, (Funcionario designado por el Presidente mediante RER para brindar información.)

Recepcionar, sellar y registrar.

Trasladar a despacho para proveído.

Tomar conocimiento, evaluar y poner proveído para que el Órgano responsable prepare la documentación.

Trasladar documentación al Órgano responsable.

Comunicar al usuario el costo de los documentos solicitados.

Entregar recibo al usuario

Entregar al Órgano responsable recibo de pago y solicita el traslado de los documentos solicitados.

Recepcionar y registrar el expediente.

Elaborar Oficio para el usuario.

Trasladar a despacho de la Secretaría General

Evaluar y firmar el oficio para la entrega al solicitante o usuario.

Registrar en el visual trámite y entregar al usuario directamente o a trámite documentario para su remisión.

Archivar el cargo.

FIN

Recepcionar y registrar en el visual trámite.

Trasladar expediente a despacho

Tomar conocimiento y poner proveído

Trasladar documento al técnico para su atención

Ubicar documentos solicitados

Comunicar a Secretaría General la cantidad de copias para emitir recibo

Fotocopiar o fedatear los documentos solicitados.

Elaborar informe donde adjunta y detalla los documentos y costo.

Recepcionar y registra el informe y los documentos solicitados

Trasladar a despacho del jefe.

Revisar y firmar el informe

Trasladar a la Oficina de Secretaría General.

Cobrar al usuario de acuerdo al recibo