

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**EL DESCONOCIMIENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 -  
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA DEMORA  
DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA UGEL – AMBO 2019**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA  
TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**TESISTA: ALBERTO MAGNO AMBROSIO ALCEDO**

**ASESORA: MG. SOFIA CHIA ESTACIO**

**HUÁNUCO – PERÚ  
2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi carrera profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, por su apoyo incondicional. A mi familia, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mis hijos Serkio y Tayra, por darme la fuerza de seguir adelante sin el apoyo de ellos no hubiéramos logrado esta meta anhelada.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad; también hago extenso este reconocimiento a mis padres, mi familia, quienes me han dado la fortaleza para lograr mis objetivos; y por último a todos mis amigos (as) quienes son parte del proceso de investigación y trataron que se logren el sueño anhelado.

## RESUMEN

En la investigación desarrollada se propuso como objetivo general el Determinar como el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa incide en la demora de trámites administrativos en la UGEL – Ambo 2019, la población estuvo constituida por la suma total de los trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa local Ambo que conformaron un total de 41 personas, la muestra ppor ser una población de pequeña magnitud se optó por tomar y considerar en la muestra el total de la población, haciendo un total de 41 administrativos, el nivel y tipo fue explicativo por que permitió que nuestra investigación se lleve la relación causal o causa – efecto, el diseño propuesto para esta investigación fue no experimental – explicativa donde se determinó que las dos variables en estudios tuvieron la causa efecto, de los resultados más relevantes tenemos la tabla N° 1 donde se aprecia el 66 % del total califica que, SI considera necesario que en la UGEL – Ambo aplique la simplificación administrativa en todo sus trámites administrativos que se realizan, el 24 % califica como A VECES, y el 10 % califica como no considera, llegando a concluir que el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa incide significativamente en la demora de trámites administrativos en la UGEL – Ambo 2019, trayendo consigo la demora de los trámites administrativos y la insatisfacción de los usuarios.

Palabras claves. - administrativos, simplificación y trámites.

## ABSTRACT

In the research carried out, the general objective was to determine how the lack of knowledge of Legislative Decree No. 1246 - administrative simplification affects the delay of administrative procedures at UGEL - Both 2019, the population was made up of the total sum of workers who work In the local Ambo Educational Management Unit, which made up a total of 41 people, the sample, being a population of small magnitude, chose to take and consider in the sample the total population, making a total of 41 administrative staff, the level and type was explanatory because it allowed our research to take the causal or cause-effect relationship, the design proposed for this research was non-experimental - explanatory where it was determined that the two variables in studies had the cause effect, from the most relevant results we have Table No. 1, where 66% of the total can be seen, qualifies that, IF it considers necessary or that in the UGEL - Both apply administrative simplification in all their administrative procedures, 24% qualify as SOMETIMES, and 10% qualify as Not Considered, concluding that ignorance of Legislative Decree No. 1246 - Administrative simplification significantly affects the delay of administrative procedures at UGEL - Ambo 2019, bringing with it the delay of administrative procedures and the dissatisfaction of users.

Keywords. - administrative, simplification and procedures.

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>ix</b>

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Fundamentación del problema	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación	13
1.3. Viabilidad de la investigación	13
1.4. Formulación del problema	14
1.4.1. Problema general	14
1.4.2. Problema específico.	14
1.5. Formulación del objetivo	14
1.5.1. Objetivo general	14
1.5.2. Objetivo específicos	14

### CAPÍTULO II

#### SISTEMA DE HIPOTESIS

2.1 Formulación de hipótesis	15
2.1.1. Hipótesis generales	15
2.1.2. Hipótesis específicas	15
2.2. Variables	15
2.3. Operacionalización de variables	16
2.4. Definición de términos operacionales	17

### **CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO**

<b>3.1.</b>	Antecedentes.	18
<b>3.2.</b>	Bases teóricas	24
<b>3.3.</b>	Bases conceptuales	31

### **CAPÍTULO IV MARCO METODOLOGICO**

<b>4.1.</b>	Ámbito	32
<b>4.2.</b>	Tipo y nivel de Investigación	32
<b>4.3.</b>	Población y muestra	32
	Descripción de la población	32
	Muestra y método de muestreo	34
<b>4.4</b>	Diseño de Investigación	34
<b>4.5.</b>	Técnicas e instrumenstos	35
	<b>4.5.1</b> Técnicas	35
	<b>4.5.2</b> Instrumentos	35
	<b>4.5.2.1</b> Validación de los instrumentos para la recolección de datos	35
	<b>4.5.2.2</b> Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	36
<b>4.6.</b>	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	36
<b>4.7.</b>	Aspectos éticos	36

### **CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSION**

<b>5.1.</b>	Análisis descriptivo	37
<b>5.2.</b>	Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	51
<b>5.3</b>	Discusión de resultados	55
<b>5.4.</b>	Aporte de la investigación	56

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>57</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO 1.</b> Matriz de consistencia	
<b>ANEXO 2.</b> Consentimiento informado	
<b>ANEXO 3.</b> Instrumentos	
<b>ANEXO 4.</b> Validación del instrumento	
<b>NOTA BIOGRÁFIA</b>	
<b>ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO</b>	
<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS</b>	
<b>ELECTRÓNICA</b>	



## INTRODUCCION

La simplificación administrativa es una iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos.

En la legislación de los últimos años, se ha incorporado a la simplificación administrativa dentro de los marcos generales del procedimiento general normado, convirtiendo su naturaleza innovativa en inercia burocrática. En realidad, se la ha concentrado en los aspectos de costos de transacción vinculados a los agentes económicos; y, se ha reducido las competencias y posibilidades de quienes deben acoger denuncias sobre el servicio prestado y ejercer vigilancia sobre al procedimiento administrativo, en su expresión más concentrada, que es el Texto Único de Procedimientos Administrativos, conocido como TUPA

La simplificación administrativa, entendida como la reducción de las barreras y cargas derivadas de la actividad burocrática de las administraciones, ha estado y está presente en todas las Administraciones Públicas, Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Administración Local, así como en organismos internacionales como la Unión Europea o la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Se adoptan medidas de reducción de cargas administrativas para favorecer y fomentar la actividad económica y simplificar las relaciones de los ciudadanos y las empresas con las distintas administraciones:

Cumplir con los trámites que establece una norma implica desplazamientos, esperas y costes que no siempre están justificados. Así, existen trámites innecesarios, repetitivos o especialmente complejos que pueden suprimirse, reducirse o simplificarse. La Administración trabaja para reducir la burocracia innecesaria y ser más eficiente e invita a los ciudadanos y las empresas a participar en la política de reducción de cargas administrativas.

La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la administración pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el

Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

# CAPITULO I

## ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Fundamentación del problema

En la ciudad de Huánuco se vive una serie de trabas en los trámites administrativos en las diferentes instituciones públicas y mediante el Decreto Legislativo N° 1246 establece diversas medidas de simplificación administrativa, como la prohibición de la exigencia de documentación en las entidades de la administración pública se prohíben exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo, los siguientes documentos siendo el más significativo la copia del documento nacional de identidad en las que muchas veces los administrados no cuentan con ello.

La Simplificación Administrativa constituye un instrumento 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.

La Política Nacional de Simplificación Administrativa debe orientar la actuación de las entidades públicas a brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para los ciudadanos. Ofrecer esta ayuda generará un marco normativo y modelos de servicio modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo beneficio y participación ciudadana. Asimismo, las estrategias y las líneas de acción deberán ser revisadas y evaluadas permanentemente de manera que garanticen el ajuste institucional necesario para lograr los objetivos estratégicos. Por otro lado, luego de realizar intervenciones aisladas, las instituciones del sector público, sector privado, un espacio reconocido por sus miembros y actores en materia de simplificación de trámites municipales para empresas, que impulsa el Plan Nacional de Simplificación de Trámites Municipales para Empresas. Como resultado de su gestión, hoy se reconoce ampliamente la necesidad de simplificación a nivel de gobiernos locales y gremios empresariales.

Que, la simplificación administrativa como política nacional de obligatorio cumplimiento es aplicable a todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos o brindan servicios administrativos en exclusividad; en ese sentido, involucra a las entidades del Gobierno Nacional (incluidos los Ministerios y las Entidades Públicas del Poder Ejecutivo), de los Poderes

Legislativo y Judicial, de los Gobiernos Regionales, de los Gobiernos Locales u Organismos Constitucionales Autónomos;

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Esta investigación tuvo como tema principal la simplificación administrativa, donde se presenta donde se busca la reducción de las barreras y cargas derivadas de la actividad y procedimientos burocrática en la administración pública, ya que hoy en día las diferentes instituciones públicas aún persisten con la exigibilidad de la copia del DNI generando incomodidad y malestar en los administrados

Se adoptaron medidas de reducción de cargas administrativas para favorecer y fomentar la actividad económica y simplificar las relaciones del ciudadano con las instituciones pública y por ende la satisfacción cada administrado en los trámites administrativos que realizan.

Así mismo podemos establecer que la importancia de este trabajo radico en el valor teórico ya que mediante esta investigación se fortalecerá los servicios públicos integrados y reducir la carga administrativa de las instituciones estatales en beneficio y satisfacción de los ciudadanos y las empresas que realizan trámites administrativos dentro de una determina institución pública.

## **1.3. Viabilidad de la investigación**

En la investigación la viabilidad estuvo expresado a los recursos que conto dicho investigador, como recursos económicos que facilito el desarrollo integral de la tesis, recursos bibliográficos ayudo para la obtención de mayor información y sobre todo para un mayor entendimiento sobre el tema en estudio y recursos materiales que fue de gran importancia dentro de la ejecución del proyecto de tesis.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

- ¿De qué manera el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa incide en la demora de trámites administrativos en la UGEL – Ambo 2019?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la no exigencia de documentación referente a la copia del DNI incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019?
- ¿De qué manera la simplificación administrativa incide en la satisfacción del administrado en la UGEL – Ambo 2019?
- ¿De qué manera la simplificación administrativa incide en la calidad de servicio al administrado en la UGEL – Ambo 2019?

## **1.5. Formulación de objetivo**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar como el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa incide en la demora de trámites administrativos en la UGEL – Ambo 2019

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Determinar como la no exigencia de documentación referente a la copia del DNI incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019.
- Determinar como la simplificación administrativa incide en la satisfacción del administrado en la UGEL – Ambo 2019
- Determinar como la simplificación administrativa incide en la calidad de servicio al administrado en la UGEL – Ambo 2019.

## **CAPITULO II**

### **SISTEMA DE HIPOTESIS**

#### **2.1. Formulación de las hipótesis**

##### **2.1.1. Hipótesis general**

- El desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa por parte del personal de la Ugel incide significativamente en la demora de trámites administrativos.

##### **2.1.2. Hipótesis específicos**

- La no exigencia de documentación referente a la copia del DNI incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019.
- La simplificación administrativa incidirá en la satisfacción del administrado en la UGEL – Ambo 2019
- La simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio mediante la capacidad satisfacer necesidades del administrado en la UGEL – Ambo 2019

#### **2.2. Variables**

##### **2.2.1. Variables independientes**

- Desconocimiento del decreto legislativo 1246.

##### **2.2.2. Variable dependiente**

- Demora de trámites administrativos

### 2.3. Operacionalización de Variables

**Cuadro 1.** Operacionalización de variables

	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Variable Independiente	Desconocimiento del decreto legislativo 1246.	Atención rápida	Simplificación administrativa Servicio oportuno Celeridad en los tramites
		Satisfacción del usuario	Eliminación de las exigencias y formalidades Celeridad de trámites administrativos Mejor Atención al Ciudadano
Variable Dependiente	Demora de trámites administrativos	Recepción de documentación	Satisfacción de los usuarios Capacidad de respuesta inadecuada Entrega de documentación inoportuna
		Calidad del servicio	Calidad de atención inadecuada Insatisfacción del administrado Acumulación de trámites administrativos

Fuente: Elaboración propia



## **2.4. Definición de términos operacionales**

### **Entidad pública. -**

Comprende a cualquiera de los organismos mencionados en el artículo I del título preliminar de la Ley 27444.

### **Administrado o usuario. -**

Es aquella persona natural o jurídica que solicita el inicio de un procedimiento administrativo ante las entidades. Más precisamente, a los considerados como tales en el artículo 51° de la Ley 27444.

### **Trámites. -**

Se entiende por éstos al “desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la Administración Pública<sup>41</sup> en tal sentido abarcan tanto a los procedimientos administrativos como a los servicios prestados en exclusividad por las entidades públicas.

### **Procedimiento administrativo. -**

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

### **Atención al cliente**

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

## CAPITULO III

### MARCO TEORICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Internacional**

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014), realizo un Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la Administración General del Estado, donde el objetivo estuvo enmarcado a eliminar duplicidades y reforzar los mecanismos de cooperación a fin de racionalizar el coste de la actividad administrativa

El objetivo del manual está referido a “Reducir el peso burocrático de la Administración, eliminando trabas e incrementando la simplificación y mejora procedimental, para facilitar la tramitación administrativa por ciudadanos y empresarios para el mejor ejercicio de los derechos y cumplimiento de sus obligaciones”, y comprende diversas actuaciones, entre otras las siguientes:

- Impulsar la simplificación administrativa de forma coordinada con el resto de AAPP para restablecer la unidad de mercado dentro de España.
- Promover la autoevaluación sistemática y periódica por parte de los Organismos Públicos de la normativa y los procedimientos administrativos con vistas a su simplificación y optimización.
- Conseguir que el 50% de los ciudadanos y el 80% de las empresas usen de forma habitual la administración electrónica.

Junto a estas acciones, expresamente referidas a la reducción de cargas, el PNR 2012, dentro del apartado dedicado a “Crecimiento y Competitividad” enumera otras, vinculadas tanto a la eliminación de barreras para los operadores económicos como al impulso a las TIC. Entre las primeras se cuentan las relacionadas con la unidad de mercado y la liberalización de actividades comerciales; entre las segundas, las relacionadas con el uso de la factura electrónica y la creación de un Punto Único de entrada de las mismas en las AAPP y con la reducción del papel en los procedimientos internos de la Administración.

Los resultados de los trabajos de las Subcomisiones y las conclusiones finales de CORA se reflejan en un documento titulado Reforma de las Administraciones Públicas<sup>3</sup>, que fue elevado al Consejo de Ministros el 21 de junio de 2013 –nueve días antes de la expiración del plazo inicialmente concedido a la Comisión- por la Vicepresidenta del Gobierno y Ministra de la Presidencia y por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas. De acuerdo con el documento, la segunda propuesta de actuación de carácter general formulada por la Subcomisión de Simplificación Administrativa se refiere a la elaboración de un manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la Administración General del Estado (AGE).

### **Nacional**

Br. Luis Fortunato Asca Rodriguez Br. Richerd Homero Rodas Cueva (2017), realizo un trabajo de investigación en la Universidad Cesar Vallejo en la Escuela de Postgrado la tesis titulada Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013, tuvo como objetivo general determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013, llegando a las siguientes conclusiones:

- **Primera:** Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449\*\*).
- **Segunda:** Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403\*\*).
- **Tercera:** Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo

que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541\*\*).

- **Cuarta:** Existe influencia moderada débil positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357\*\*).
- **Quinta:** Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.365\*\*). 181
- **Sexta:** Existe influencia moderada fuerte positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrativo de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541\*\*).
- **Séptima:** Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.005 < 0.01; Rho = 0.280\*\*).

María De Fátima Calagua Montoya (2018), realizo en la universidad Cesar Vallejo la investigación titulada La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017, donde considro el objetivo general analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, respecto a la atención en salud brindada, en la UCI- HNN durante los meses de febrero y marzo del año 2016 y llego a concluir:

- **Primera**

El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman ( $\rho$ ) resultó 0,725 y el nivel de significancia  $p = 0,000$  es decir  $< 0,01$ , lo cual indica que existe una correlación alta y significativa.

- **Segunda**

El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman ( $\rho$ ) resultó 0,732 y el nivel de significancia  $p = 0,000$  es decir  $< 0,01$ , lo cual indica que existe una correlación alta y significativa.

- **Tercera**

El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman ( $\rho$ ) resultó 0,577 y el nivel de significancia  $p = 0,000$  es decir  $< 0,01$ , lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.

- **Cuarta**

El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman ( $\rho$ ) resultó 0,536 y el nivel de significancia  $p = 0,000$  es decir  $< 0,01$ , lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.

- **Quinta**

El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman 182 ( $\rho$ ) resultó 0,573 y el nivel de significancia  $p = 0,000$  es decir  $< 0,01$ , lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.

- **Sexta**

El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman ( $\rho$ ) resultó 0,610 y el nivel de significancia  $p = 0,000$  es decir  $< 0,01$ , lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.

### **Local**

Berrios Livias, Estanislao y Panduro Ramírez, José Iván (2015) realizó la investigación titulada "La metodología de simplificación administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el gobierno regional de Huánuco 2014-2015, realizado en la universidad Nacional Hermilio Valdizan, tuvo como objetivo general Demostrar como contribuye la metodología de la simplificación administrativa en la optimización de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de Huánuco, sus conclusiones fueron las siguientes:

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 136 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 137 necesaria para contrarrestar las posibles trabas administrativas que se puedan generar.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. La simplificación de los procedimientos administrativos**

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2014), la simplificación de los procedimientos administrativos, la lucha contra la corrupción y la competitividad de las empresas privadas son conceptos que se encuentran estrechamente vinculados.

En efecto, la regulación es entendida como la emisión de reglas (que se formalizan a través de leyes, ordenanzas, reglamentos, entre otras normas y procedimientos) sobre las actividades económicas y sociales, con la intención de garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados, garantizar derechos y brindar predictibilidad a los ciudadanos. En esa medida, los debates actuales se centran en cómo los Estados deben mejorar su regulación a través de instrumentos idóneos que les permitan tener un marco regulatorio adecuado.

Ello, teniendo en cuenta que una mala regulación expresada en una legislación y reglamentación complejas, dispersas, poco transparentes y con escasa difusión entre la población, incide negativamente en la competitividad del país y en la lucha contra la corrupción. Así, algunos estudios señalan que una economía altamente regulada puede crecer, en promedio, 2% o 3% menos que una economía menos regulada

Política Nacional de simplificación Administrativa (2011), se refiere que la simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado



funcionamiento de la administración pública. Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas. Por ejemplo, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental y el soporte informático de la tramitación. Asimismo, se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos. La simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública, el cual es un proceso permanente caracterizado por la continua redefinición de sus objetivos y por su integración sistémica en las entidades públicas.

### **3.2.2. Situación actual de la simplificación administrativa**

Política Nacional de Simplificación Administrativa (2011), En el Perú, desde hace dos décadas se vienen implementando procesos de reforma normativa e institucional dirigidos a que la tramitación de procedimientos administrativos y la prestación de servicios en exclusividad sean eficientes y eficaces, exijan costos razonables, estén enfocados a la ciudadanía y basados en los principios de simplificación administrativa. Como experiencias exitosas, se pueden destacar los procesos emprendidos por diversas entidades públicas por simplificar y automatizar sus procedimientos y permitir la tramitación virtual

La creación de un portal de trámites para el ciudadano y empresas, el desarrollo de ventanillas únicas, la creación de INTERMESA como un espacio de trabajo público privado orientado a la simplificación de trámites empresariales y los procesos de simplificación del trámite de licencia de funcionamiento emprendidos en diversas municipalidades del país.

Ley 27444 (2016), establecen que el ente rector del sistema administrativo de modernización de la gestión pública (dentro del cual se incluye la materia de simplificación administrativa) es la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP).

Según el artículo 36 del decreto Supremo 063-2007-PCM, la SGP es el órgano de línea encargado de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la gestión pública, y es competente en materia de funcionamiento y organización del Estado, simplificación administrativa, ética y transparencia, en concordancia con las normas de modernización, racionalización, descentralización del estado, control interno, así como el código de ética de la función pública. Por otro lado, conforme a la Ley N° 27444, la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar de manera permanente los procesos respectivos al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información necesaria.

**3.2.3. Las facultades de la PCM respecto al cumplimiento de la Ley N° 27444 son las siguientes:**

- Asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar de manera permanente los procesos de simplificación administrativa al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información que requiera de éstas.
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de la presente Ley.
- Detectar los incumplimientos y recomendar las modificaciones que considere pertinentes, otorgando a las entidades un plazo perentorio para la subsanación.
- Detectar los casos de duplicidad de los procedimientos administrativos.
- Realizar las gestiones del caso conducentes a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios por el incumplimiento de la presente norma.

En marzo del 2007, se promulgó el Decreto Supremo 027-2007-PCM, que establece doce políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas. Entre ellas, la N° 10, relativa a la simplificación administrativa, pretende organizar un Estado moderno

y eficiente, orientado al servicio de sus ciudadanos y ciudadanas. Tal política dispone lo siguiente:

- Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, identificando los más frecuentes, para reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos.
- Implementar ventanillas únicas de atención a la ciudadanía.
- Promover la aplicación del silencio administrativo positivo.
- Simplificar la comunicación entre los órganos de línea, suprimiendo las comisiones, secretarías o instancias intermediarias ajenas a la celeridad y la eficacia de la función pública.
- Promover el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las distintas entidades públicas.

#### **3.2.4. Política nacional de simplificación administrativa (PNSA)**

La Política de Simplificación Administrativa representa una de las principales guías para la acción que debe ser seguida por las entidades públicas como herramienta para orientar de la mejor manera la prestación de servicios que brinda el Estado. Es así mismo, un modelo de generación de política pública participativa, consensuada y de rigor técnico. Corresponde a la SGP la supervisión del cumplimiento de la referida Política Nacional.

**Las entidades del Estado competentes en materia de simplificación administrativa son:**

- La Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM y ONGEI-PCM)
- El INDECOPI (Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas)
- La Contraloría General de la República
- La Defensoría del Pueblo

### **3.2.5. Los principios de la Política Nacional Simplificación**

**administrativa son:**

- Orientación a la ciudadanía
- Integralidad de las soluciones.
- Gestión basada en procesos.
- Rigor técnico.
- Transversalidad.
- Mejoramiento continuo.
- Valoración de la función de atención a la ciudadanía.
- Participación ciudadana

### **3.2.6. Lo objetivos estratégicos de la Política Nacional de Simplificación**

**Administrativa son:**

1. Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector.
2. Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía.
3. Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación.
4. Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa.
5. Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento.
6. Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados a la simplificación administrativa.

### **3.2.7. Decreto Legislativo N° 1246**

En el decreto legislativo N° 1246 simplificación administrativa (2016), refiere en su contenido lo siguiente:

**Artículo 1.- Ámbito de aplicación**

El presente Decreto Legislativo es de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**Artículo 4.- Prohibición de la exigencia de información a los usuarios y administrados**

Las entidades de la Administración Pública están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 del presente Decreto Legislativo.

**Artículo 5.- Prohibición de la exigencia de documentación**

5.1 Las entidades de la Administración Pública están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo, los siguientes documentos:

- a) Copia del Documento Nacional de Identidad.
- b) Copias de Partida de Nacimiento o de Bautizo cuando se presente el Documento Nacional de Identidad, excepto en los procedimientos donde resulte esencial acreditar la filiación y esta no pueda ser acreditada fehacientemente por otro medio.
- c) Copias de Partida de Nacimiento o Certificado de Defunción emitidas en fecha reciente o dentro de un periodo máximo.
- d) Legalización notarial de firmas, salvo que se exija por ley expresa.
- e) Copia de la ficha RUC o certificado de información registrada en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT.
- f) Certificados o constancias de habilitación profesional o similares expedidos por los Colegios Profesionales, cuando dicha calidad pueda ser verificadas a través del respectivo portal institucional.

i) Cualquier otro requisito que acredite o proporcione información que conste en registros de libre acceso a través de internet u otro medio de comunicación pública.

5.2. Lo dispuesto en los literales e), f) y g) del numeral anterior no es aplicable a aquellas entidades de la Administración Pública ubicadas en zonas que no cuenten con cobertura de acceso a internet.

5.3. Mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros se podrá ampliar la documentación indicada en el numeral 5.1 del presente artículo.

#### **Artículo 6.- Facilidades para efectuar el pago de derechos administrativos**

Las entidades de la Administración Pública suscriben convenios con instituciones financieras bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para facilitar el pago de los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos en sus oficinas, a través de las plataformas digitales de sus clientes o de las propias entidades públicas.

El Banco de la Nación implementa el pago en línea de todos los procedimientos administrativos y tasas que recauda.

El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público, establece la normatividad complementaria que sea necesaria para la adecuada implementación de lo establecido en el presente artículo.

#### **Artículo 7.- Documento Nacional de Identidad**

El vencimiento de la fecha de vigencia del Documento Nacional de Identidad no constituye impedimento para la participación del ciudadano en actos civiles, comerciales, administrativos, notariales, registrales, judiciales, policiales y, en general, para todos aquellos casos en que deba ser presentado para acreditar su identidad.

#### **DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**

Única. - Falta de carácter disciplinario por el incumplimiento de las disposiciones y plazos

Constituye falta de carácter disciplinario del directivo o servidor bajo cualquier régimen y modalidad contractual con la entidad de la Administración Pública, el incumplimiento de las disposiciones y plazos establecidos en los artículos 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 del presente Decreto Legislativo. La falta será sancionada según su gravedad, previo proceso administrativo.

El procedimiento administrativo disciplinario, la graduación y determinación de la sanción, se rigen por las normas del régimen disciplinario y sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.

El titular de la entidad es el responsable del cumplimiento de la presente disposición.

### **3.3. Bases conceptuales**

#### **Principio de Simplicidad. -**

Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y deberán ser proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

#### **Simplificación administrativa. -**

Es el conjunto de principios y acciones derivadas de éstos que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. Una definición más acotada concibe la simplificación administrativa como la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los administrados ante las distintas entidades públicas.

## CAPITULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. **Ámbito**

El ámbito se consideró en la UGEL de Ambo, Institución que se encuentra en la ciudad de Ayancocha, perteneciente al Distrito de Ambo Provincia de Ambo y Departamento de Huánuco.

#### 4.2. **Tipo y nivel de investigación.**

Nivel explicativo. - mediante este nivel permitió que nuestra investigación se lleve a cabo la explicación de cómo el desconocimiento del decreto legislativo 1246 simplificación administrativa incide en la demora de trámites administrativos, mediante la exigibilidad de la copia de DNI para cualquier trámite administrativo.

Tipo de estudio fue explicativa donde fue aquella que tuvo la relación causal o causa - efecto; no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo y está presente investigación se relaciona el desconocimiento que hay en toda institución pública referente a simplificación administrativa concordante con el decreto legislativo 1246, y este como incide en la demora de los trámites administrativos

#### 4.3. **Población y muestra**

##### **Descripción de la población**

La población estuvo constituida por la suma total de los trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa local Ambo y se detalla de la siguiente manera:

	<b>DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: DIRECCIÓN</b>
<b>Nº ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>
001	DIRECTOR DE UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL(*)
002	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I
003	TECNICO ADMINISTRATIVO I
004	TECNICO ADMINISTRATIVO I
005	SECRETARIA II
	<b>DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: ÁREA DE GESTIÓN</b>



<b>PEDAGÓGICA</b>	
<b>Nº ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>
006	JEFE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA(**)
007	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR INICIAL(***)
008	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR INICIAL(***)
009	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR INICIAL(***)
010	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR PRIMARIA(***)
011	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR PRIMARIA(***)
012	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR PRIMARIA(***)
013	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR PRIMARIA(***)
014	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR PRIMARIA(***)
015	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR SECUNDARIA
016	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR SECUNDARIA
017	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR SECUNDARIA
018	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE
019	SECRETARIA I
<b>DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	
<b>Nº ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>
020	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III(****)
021	PLANIFICADOR I
022	ESTADÍSTICO I
023	ESPECIALISTA EN FINANZAS I
024	INGENIERO I
025	SECRETARIA I
<b>DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA</b>	
<b>Nº ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>
026	ABOGADO I (*)
<b>DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>Nº ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>
027	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III(*****)
028	CONTADOR I
029	TESORERO I
030	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I
031	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I
032	ASISTENTE SOCIAL I
033	TÉCNICO ADMINISTRATIVO I
034	TÉCNICO ADMINISTRATIVO I
035	TÉCNICO ADMINISTRATIVO I

036	SECRETARIA I
037	CHOFER II
038	TRABAJADOR DE SERVICIO II
039	TRABAJADOR DE SERVICIO II
<b>DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA</b>	
<b>Nº ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>
040	JEFE DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
041	SECRETARÍA I
El total son 41 administrativos	

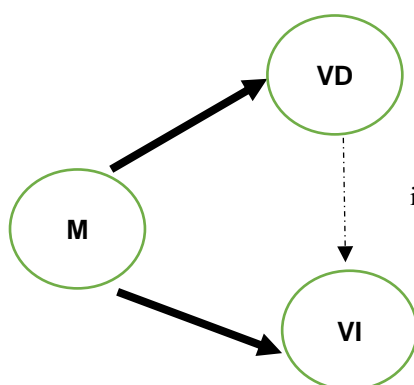
### Muestra y método de muestreo

Por ser una población de pequeña magnitud se optó por tomar y considerar en la muestra el total de la población, las mismas que conforman personal administrativo de la UGEL – Ambo, haciendo un total de 41 administrativos.

Teniendo una muestra no probabilística, el método de muestreo que se utilizó fue por conveniencia del investigador, estableciendo la facilidad de acceso a la muestra en estudio y a su vez ser más sencillo de evaluarlos.

#### 4.4. Diseño de investigación.

El diseño propuesto para esta investigación fue el no experimental – explicativa donde se determinó que las dos variables en estudios tuvieron la causa efectos, y se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

<b>M</b>	=	muestra poblacional
<b>VI</b>	=	variable independiente
<b>VD</b>	=	variable de dependiente
<b>i</b>	=	incidencia entre variables

#### 4.5. Técnicas e instrumentos

**4.5.1.** La **técnica** que se empleó para recolectar información referente al desconocimiento de la simplificación administrativa fue a través de la encuesta hacia el personal administrativo.

**4.5.2.** El **Instrumentos** que se utilizó fue el cuestionario, estructurado por el investigador que consta de 15 preguntas, en las que estuvo conformado por las dos dimensiones en estudio.

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

##### 4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validación del instrumento se consideró la técnica mediante el juicio de expertos en las que estará conformado por 5 jueces expertos que tengan el grado de maestro y especialidad en la presente investigación, las mismas que analizarán y verificarán la coherencia, claridad y demás sobre las preguntas desarrolladas en el presente instrumento.

#### **4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos**

Para la confiabilidad del instrumento (cuestionario) se halló a través del coeficiente de Alfa de Crombach, logrando estimar la confiabilidad del instrumento en un rango de 0.87.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Se considerará las siguientes actividades

- Los datos se recolectaron mediante el cuestionario, las mismas que fueron procesados en el programa Microsoft Excel.
- Se realizó la elaboración de tablas estadísticas que contendrán las frecuencias absolutas, gráficos y figuras por cada pregunta planteada en la presente investigación.
- Finalizado se realizará la interpretación de cada gráfico de acuerdo a cada pregunta planteada en la presente investigación.

#### **4.7. Aspectos éticos**

Se tomó en cuenta la toma de decisión propia de cada participante para poder llevar a cabo el desarrollo del trabajo de investigación, donde el participante este acuerdo en participar, así mismo se les informó sobre los objetivos de la investigación que se desarrollaron y se solicitó su consentimiento para realizar la aplicación del cuestionario y también dando a conocer que sus respuestas son de entera reserva para el trabajo de investigación.

## CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSION

### 5.1. Análisis descriptivo

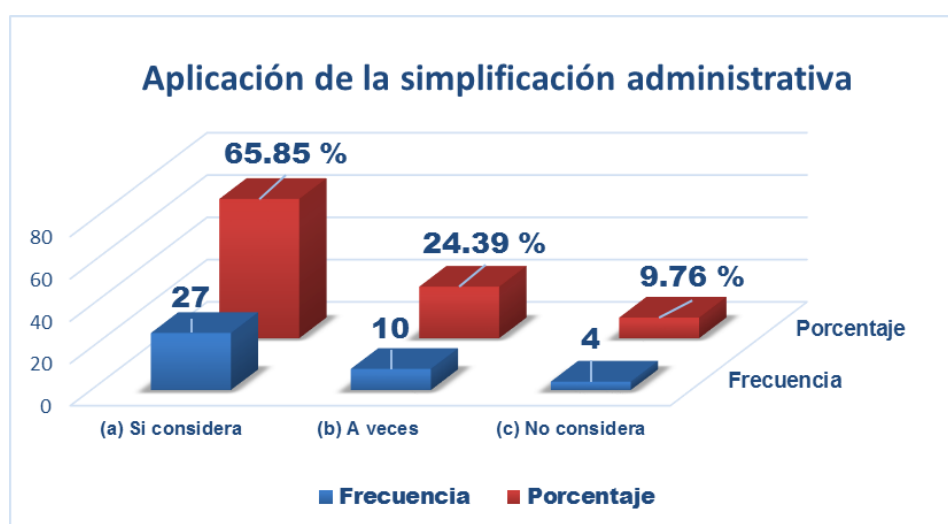
Tabla N° 1

Usted considera que es necesario que en la UGEL – Ambo aplique la simplificación administrativa en todo sus trámites administrativos que se realizan.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Si considera	28	66 %
A veces	12	24 %
No considera	1	10 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 1. diagrama de barras sobre la simplificación administrativa



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

#### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 1, el 66 % del total califica que, SI considera, el 24 % califica como A VECES, y el 10 % califica como No considera.

#### Interpretación.

El mayor porcentaje que considera que es necesario que en la UGEL – ambo se aplique la simplificación administrativa es de 27 personas que hacen un total de 66%.

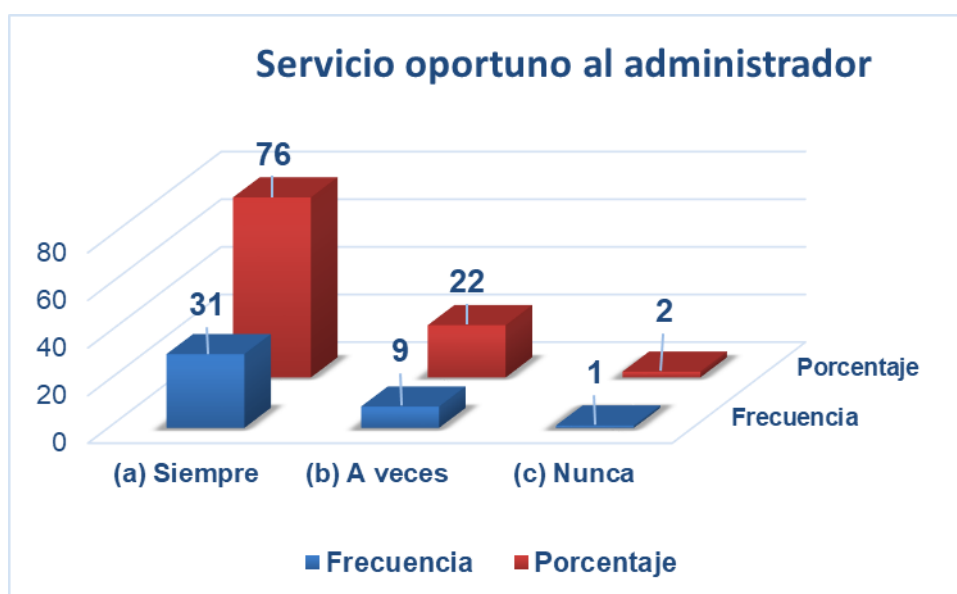
Tabla N° 2

Usted considera que la aplicación de la simplificación administrativa en la UGEL – AMBO, se tendrá un servicio oportuno al administrado evitando solicitar requisitos innecesarios.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	31	76 %
A veces	9	22 %
Nunca	1	2 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 2. diagrama de barras sobre el servicio oportuno al administrado



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 2, el 76 % del total califica SIEMPRE, el 22 % califica como A VECES, y el 2 % califica como NUNCA.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 31 personas que hacen un total de 76%, considera que la aplicación de la simplificación administrativa en la UGEL – AMBO, se tendrá un servicio oportuno al administrado,

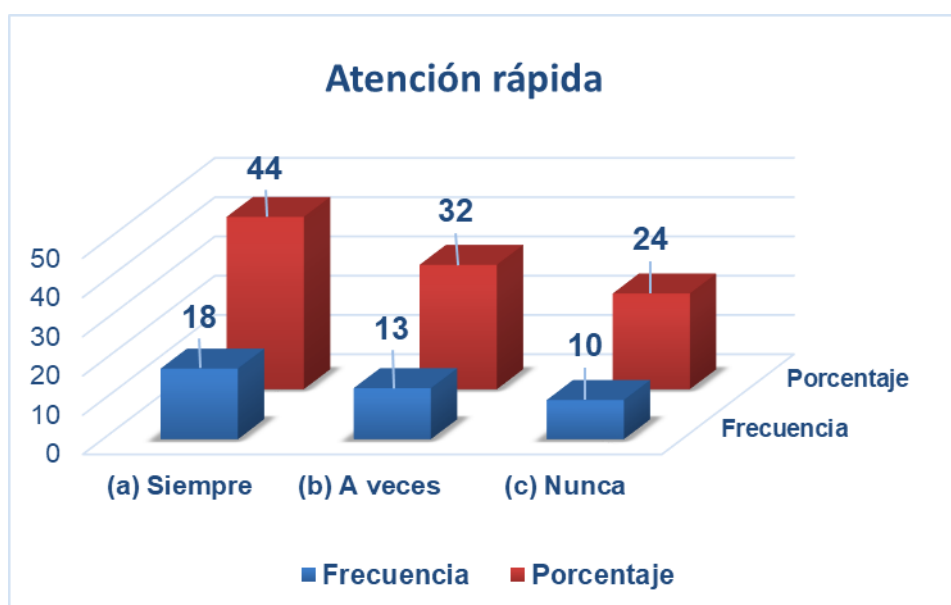
Tabla N° 3

Considera usted que la simplificación administrativa en la UGEL – AMBO, se tendrá una atención rápida y por ende la satisfacción a los usuarios con los tramites que realicen.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	18	44 %
A veces	13	32 %
Nunca	10	24 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 3. diagrama de barras sobre atención rápida



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 3, el 44 % del total califica SIEMPRE, el 32 % califica como A VECES, y el 24 % califica como NUNCA.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 18 personas que hacen un total de 44%, considera que la aplicación de la simplificación administrativa en la UGEL – AMBO, se tendrá una atención rápida al administrado.

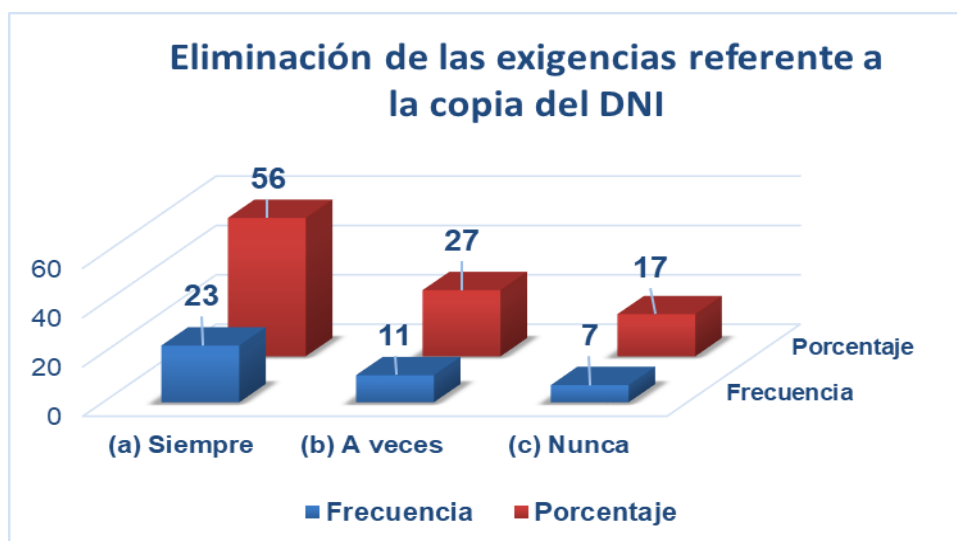
Tabla N° 4

Usted cree que con eliminación de las exigencias referente a la copia del DNI, para realizar cualquier trámite dentro de la UGEL – AMBO, esto hará que se dé una mejor atención al usuario.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	23	56 %
A veces	11	27 %
Nunca	7	17 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

**Figura 4.** diagrama de barras sobre la eliminación de las exigencias referente a la copia del DNI



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 4, el 56 % del total califica SIEMPRE, el 27 % califica como A VECES, y el 17 % califica como NUNCA.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 23 personas que hacen un total de 56%, considera que la eliminación de las exigencias referente a la copia del DNI, para realizar cualquier trámite dentro de la UGEL – AMBO, esto hará que se dé una mejor atención al usuario



Tabla N° 5

Considera Usted que en la UGEL – AMBO, la celeridad de trámites administrativos debe ser un objetivo institucional para llega a la satisfacción de los administrados	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Si considera	30	73 %
A veces	9	22 %
No considera	2	5 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario  
Elaboración. - propia

Figura 5. diagrama de barras sobre objetivo institucional



Fuente. - Cuestionario  
Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 6, el 73 % del total califica Si considera, el 22 % califica como A VECES, y el 5 % califica como No considera.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 30 personas que hacen un total de 73%, considera que la UGEL – AMBO, la celeridad de trámites administrativos debe ser un objetivo institucional para llega a la satisfacción de los administrados.

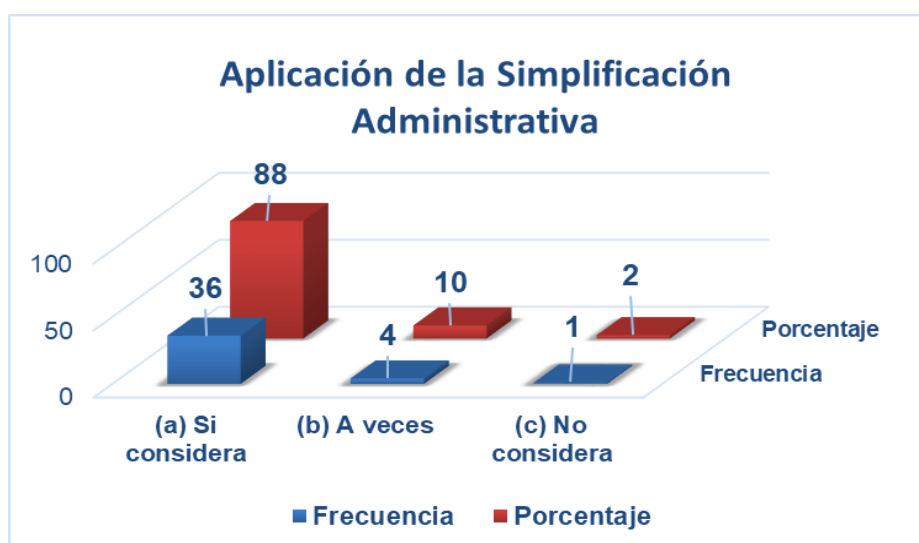
Tabla N° 6

Considera usted que los trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la UGEL AMBO deben aplicar de una forma rápida y oportuna la aplicación de la simplificación administrativa para tener una mejor atención al usuario.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Si considera	36	88 %
A veces	4	10 %
No considera	1	2 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 6. diagrama de barras sobre la simplificación administrativa



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 7, el 88 % del total califica Si considera, el 10 % califica como A VECES, y el 2 % califica como No considera.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 36 personas que hacen un total de 88 %, considera que los trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la UGEL AMBO deben aplicar de una forma rápida y oportuna la aplicación de la simplificación administrativa para tener una mejor atención al usuario.

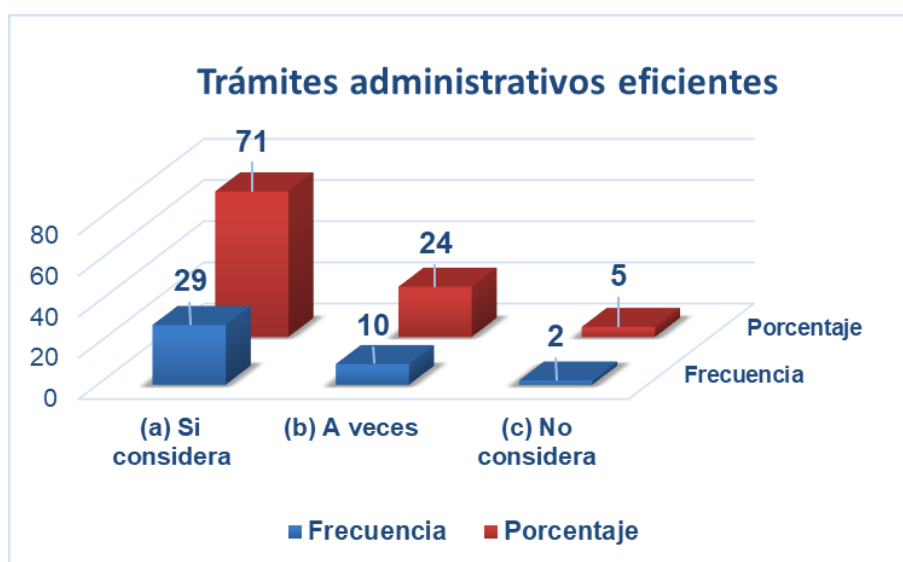
Tabla N° 7

Considera usted que los trámites administrativos en la UGEL – AMBO deben ser más eficientes y rápidos para llegar a la satisfacción de los usuarios.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Si considera	29	71 %
A veces	10	24 %
No considera	2	5 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 7. diagrama de barras sobre tramites administrativos eficientes



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 8, el 71 % del total califica Si considera, el 24 % califica como A VECES, y el 5 % califica como No considera.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 36 personas que hacen un total de 88 %, considera que **los trámites administrativos en la UGEL – AMBO deben ser más eficientes y rápidos para llegar a la satisfacción de los usuarios.**

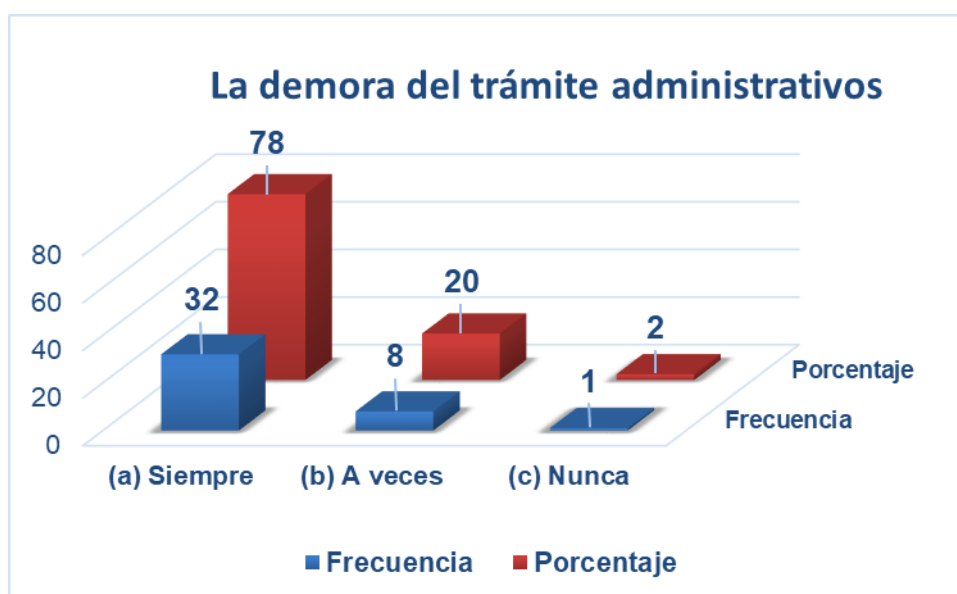
Tabla N° 8

Considera usted que los trámites administrativos en la UGEL – AMBO deben ser más eficientes y rápidos para llegar a la satisfacción de los usuarios.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	32	78 %
A veces	8	20 %
Nunca	1	2 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

**Figura 8.** diagrama de barras sobre la demora del trámite administrativo



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 9, el 78 % del total califica Siempre, el 20 % califica como A VECES, y el 2 % califica como Nunca.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 36 personas que hacen un total de 88 %, considera que **los trámites administrativos en la UGEL – AMBO deben ser más eficientes y rápidos para llegar a la satisfacción de los usuarios.**

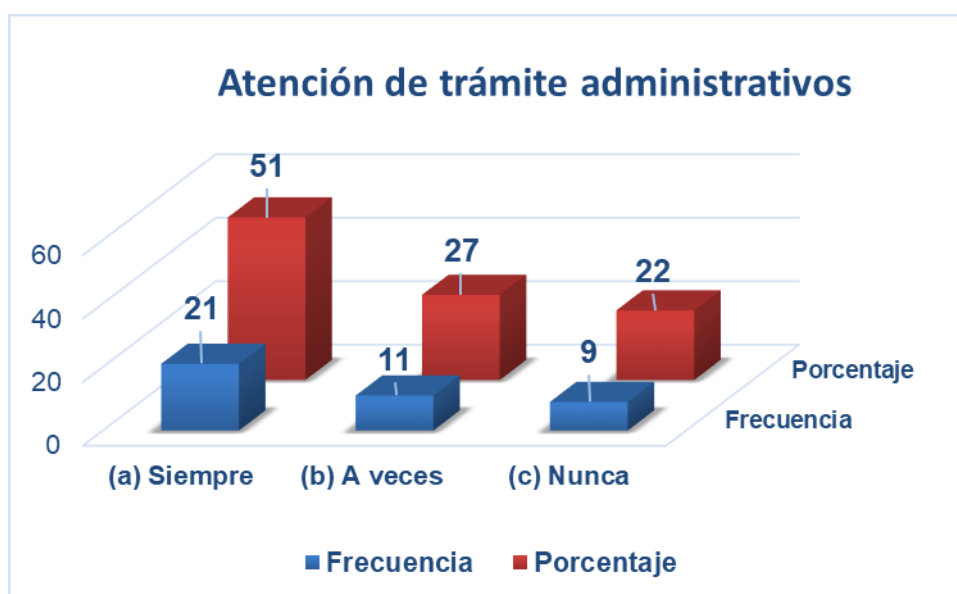
Tabla N° 9

Usted percibe cuando sus colegas recepción documentación de un trámite administrativo en la UGEL – AMBO, estos no llegan a atender por la falta de la copia de DNI del usuario.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	21	51 %
A veces	11	27 %
Nunca	9	22 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 9. diagrama de barras sobre la atención de tramite administrativo



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 10, el 51 % del total califica Siempre, el 27 % califica como A VECES, y el 22 % califica como Nunca.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 21 personas que hacen un total de 51 %, considera que **sus colegas recepción documentación de un trámite administrativo en la UGEL – AMBO, estos no llegan a atender por la falta de la copia de DNI del usuario.**

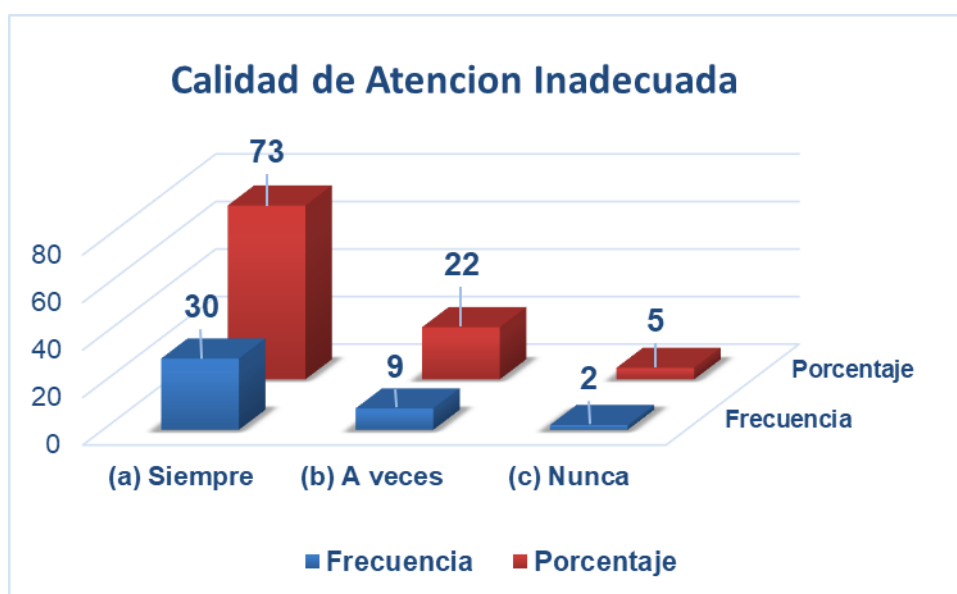
Tabla N° 10

Usted considera que la demora de trámites administrativos está estrechamente relaciona con la calidad de atención inadecuada dentro de la UGEL – ambo	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	30	73 %
A veces	9	22 %
Nunca	2	5 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 10. diagrama de barras sobre la calidad de atención inadecuada



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 11, el 73 % del total califica Siempre, el 22 % califica como A VECES, y el 5 % califica como Nunca.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 30 personas que hacen un total de 73 %, considera que la demora de trámites administrativos está estrechamente relaciona con la calidad de atención inadecuada dentro de la UGEL – ambo

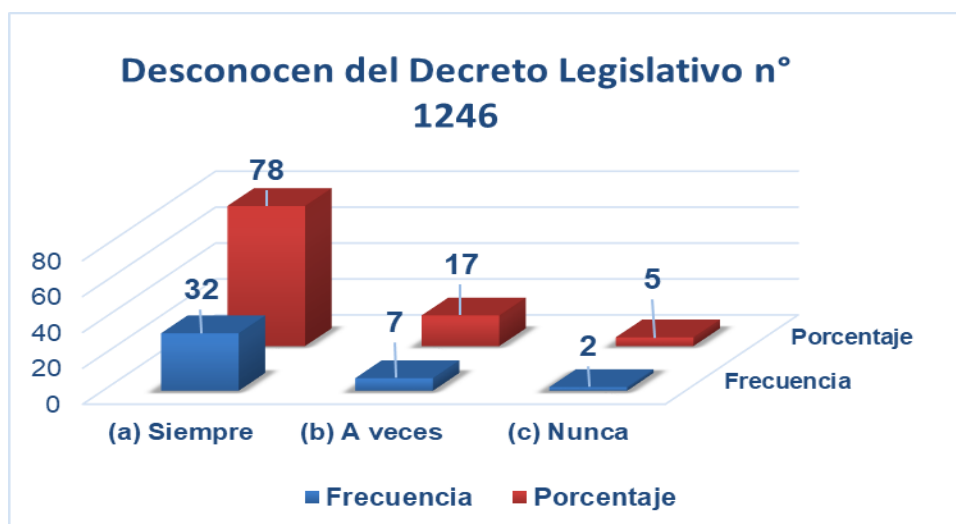
Tabla N° 11

Usted puede ver que muchos de los trabajadores de la UGEL – AMBO desconocen del Decreto Legislativo n° 1246 - simplificación administrativa y estos generan insatisfacción en el administrado.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	32	78 %
A veces	7	17 %
Nunca	2	5 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 11. diagrama de barras sobre el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 12, el 78 % del total califica Siempre, el 17 % califica como A VECES, y el 5 % califica como Nunca.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 32 personas que hacen un total de 78 %, considera que muchos de los trabajadores de la UGEL –AMBO desconocen del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa y estos generan insatisfacción en el administrado.

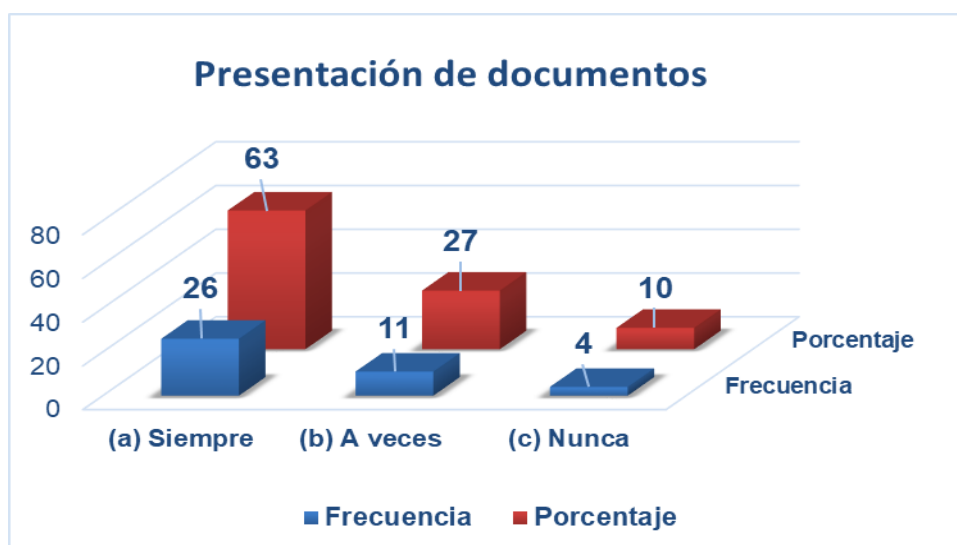
Tabla N° 12

Usted percibe que mesa de partes al momento de la presentación de documentos y solicitudes estos se toman la atribución de calificar para su presentación UGEL – AMBO generando malestares a los administrados.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	26	63 %
A veces	11	27 %
Nunca	4	10 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 12. diagrama de barras sobre la presentación de documentos



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 13, el 63 % del total califica Siempre, el 27 % califica como A VECES, y el 10 % califica como Nunca.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 26 personas que hacen un total de 63 %, considera que mesa de partes al momento de la presentación de documentos y solicitudes estos se toman la atribución de calificar para su presentación UGEL – AMBO generando malestares a los administrados.



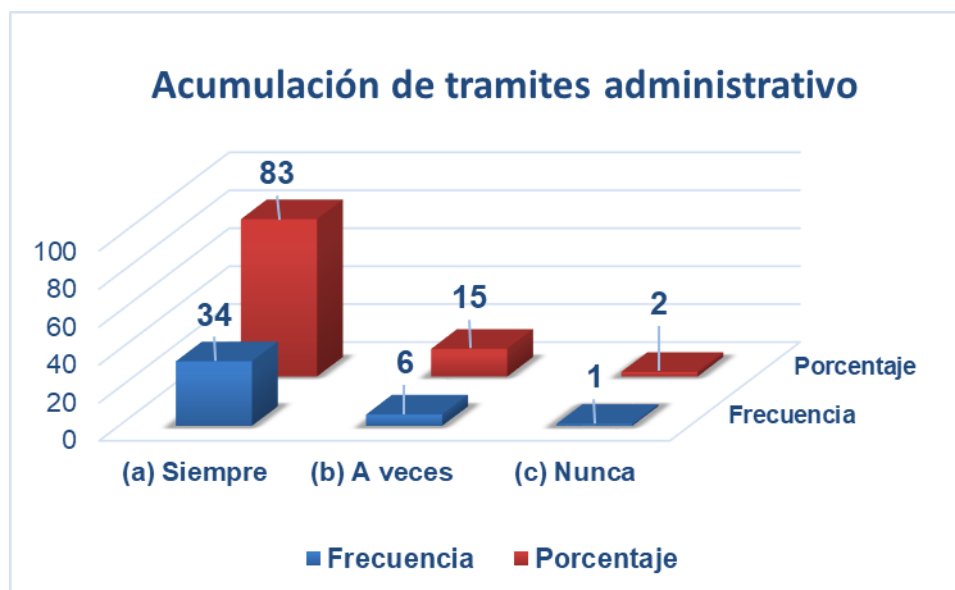
Tabla N° 13

Usted percibe que en la UGEL – AMBO se da la acumulación de tramites administrativo por requisitos que ya no son exigibles para para dar trámite a un procedimiento administrativo.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	34	83 %
A veces	6	15 %
Nunca	1	2 %
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 13. diagrama de barras sobre la acumulación de tramites administrativos



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 14, el 83 % del total califica Siempre, el 15 % califica como A VECES, y el 2 % califica como Nunca.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 34 personas que hacen un total de 83 %, considera que se da la acumulación de tramites administrativo por requisitos que ya no son exigibles para dar trámite a un procedimiento administrativo.

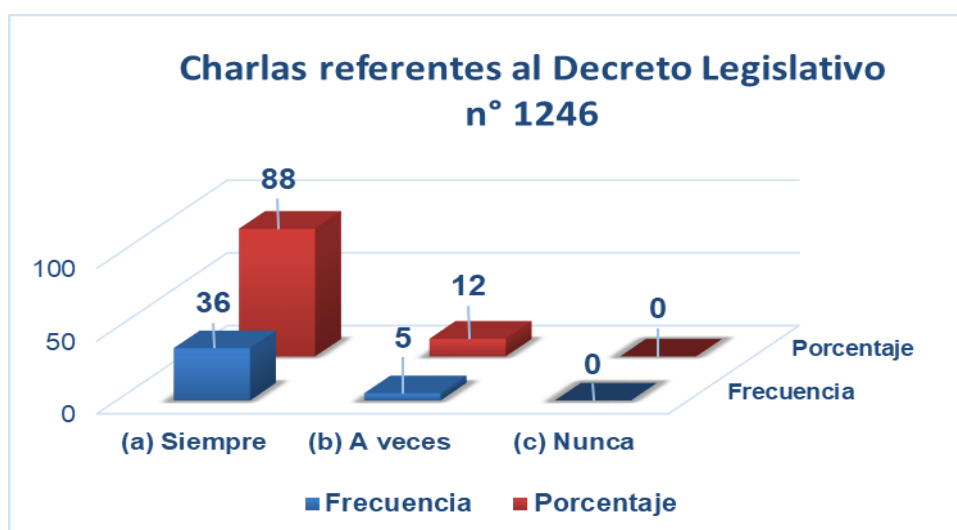
Tabla N° 14

Usted cree que se debería brindar charlas referentes al Decreto Legislativo n° 1246 - simplificación administrativa, para evitar acumulación de trámites y por consecuente alcanzar la satisfacción de los administrados.	Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	36	88 %
A veces	5	12 %
Nunca	0	%
Total	41	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Figura 14. diagrama de barras sobre la simplificación administrativa



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

### Análisis

Se aprecia en la tabla N° 15, el 88 % del total califica Siempre, el 12 % califica como A VECES, y el 0 % califica como Nunca.

### Interpretación.

El mayor porcentaje que conforman son 36 personas que hacen un total de 83 %, considera que se debería brindar charlas referentes al Decreto Legislativo n° 1246 - simplificación administrativa, para evitar acumulación de trámites y por consecuente alcanzar la satisfacción de los administrados.

## 5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis alterna y nula para su estadística para su comprobación empírica siguiente:

**Ha:** El desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa por parte del personal de la UGEL incide significativamente en la demora de trámites administrativos.

**Ho:** El desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa por parte del personal de la UGEL no incide significativamente en la demora de trámites administrativos.

**Tabla 15.**

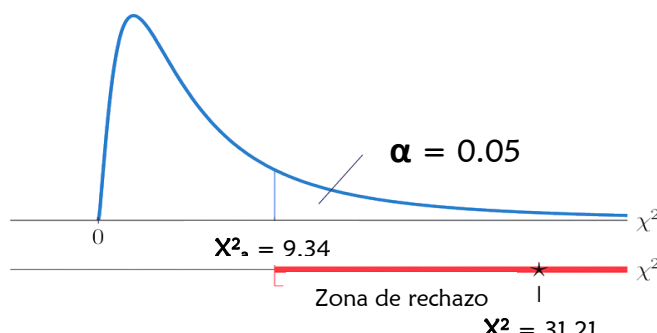
*Prueba de hipótesis general*

	Valor	df	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,343	9	,076
Razón de verosimilitud	12,92	9	,721
Chi-cuadrada critica	31,21		,564
N de casos validos	36		

**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

**Figura 15.**

*Prueba de hipótesis general*



**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

Los resultados demuestran que la variable desconocimiento del Decreto legislativo N° 1246 incide en la variable demora en los trámites administrativos de

la Unidad de Gestión Educativa local de la Provincia de Ambo. Esto en base a la evidencia estadística que indica que habiendo aplicado el estadístico chi-cuadrado de Pearson el indicador arroja un 0.076 mayor al punto crítico de 0.05 por lo que aceptamos la  $H_a$  y rechazamos el  $H_o$ , en consecuencia, podemos afirmar con un 95% de confianza que ambas variables se asocian de manera significativa

### Hipótesis Específicas

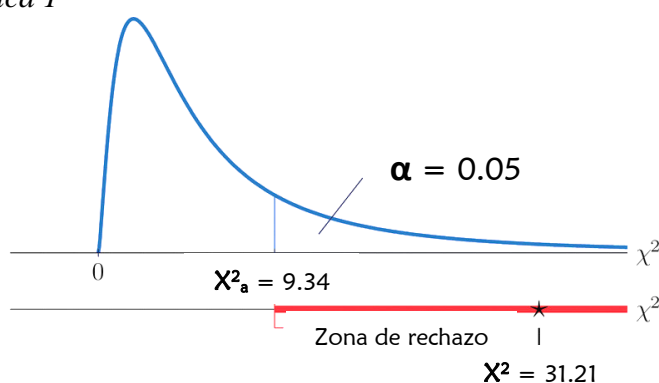
**HE<sub>1</sub>:** La no exigencia de documentación referente a la copia del DNI incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019.

**Tabla 16**  
*Prueba de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,343	9	,078
Razón de verosimilitud	12,92	9	,821
Chi-cuadrada crítica	9,34		,664
N de casos validos	36		

**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

**Figura 16.**  
*Prueba de específica 1*



**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

Los resultados muestran la existencia de una asociación significativa entre la no exigencia de la copia del Documento Nacional de identidad incide en la atención rápida en la Unidad de gestión educativa local de la Provincia de Ambo. Esto en base a la evidencia estadística que indica que habiendo aplicado el estadístico chi-cuadrado de Pearson el indicador arroja un 0.078 mayor al punto crítico de 0.05 por

lo que aceptamos la  $H_a$  y rechazamos la  $H_0$ , en consecuencia, podemos afirmar con un 95% de confianza que ambas variables se asocian de manera significativa.

**HE<sub>2</sub>:** La simplificación administrativa incidirá en la satisfacción del administrado en la UGEL – Ambo 2019.

**Tabla 17**

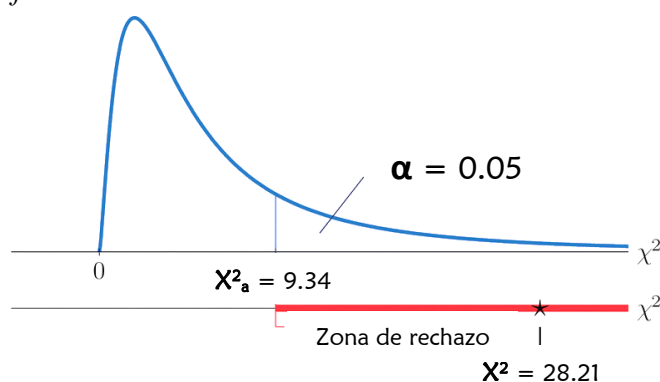
*Prueba de hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,343	9	,056
Razón de verosimilitud	12,92	9	,721
Chi-cuadrada crítica	28,31		,564
N de casos validos	36		

**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

**Figura 16.**

*Prueba de específica 2*



**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

Los resultados muestran la existencia de una asociación significativa entre la simplificación administrativa incide en la satisfacción del administrado en la Unidad de gestión educativa local de la Provincia de Ambo. Esto en base a la evidencia estadística que indica que habiendo aplicado el estadístico chi-cuadrado de Pearson el indicador arroja un 0.056 mayor al punto crítico de 0.05 por lo que aceptamos la  $H_a$  y rechazamos la  $H_0$ , en consecuencia, podemos afirmar con un 95% de confianza que ambas variables se asocian de manera significativa.

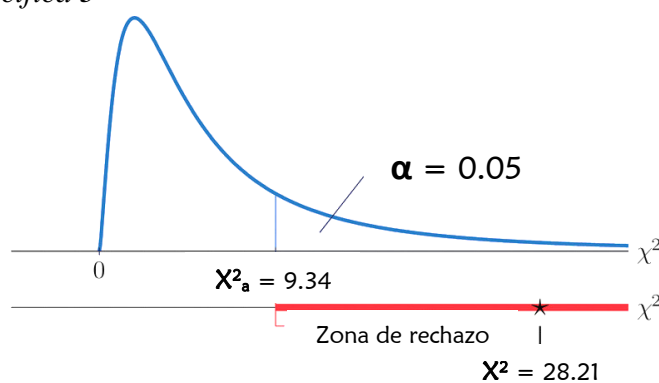
**HE<sub>3</sub>:** La simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio mediante la capacidad satisfacer necesidades del administrado en la UGEL – Ambo 2019.

**Tabla 18**  
*Prueba de hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,343	9	,066
Razón de verosimilitud	12,92	9	,721
Asociación lineal por lineal	,842	2	,564
N de casos validos	36		

**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

**Figura 16.**  
*Prueba de específica 3*



**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de investigación

Los resultados muestran la existencia de una asociación significativa entre la simplificación administrativa incide en la satisfacción del usuario en la Unidad de gestión educativa local de la Provincia de Ambo. Esto en base a la evidencia estadística que indica que habiendo aplicado el estadístico chi-cuadrado de Pearson el indicador arroja un 0.066 mayor al punto crítico de 0.05 por lo que aceptamos la  $H_a$  y rechazamos la  $H_0$ , en consecuencia, podemos afirmar con un 95% de confianza que ambas variables se asocian de manera significativa.

### 5.3. **Discusión de resultados**

Se llegó a la discusión con otros estudios el trabajo de investigación con título el desconocimiento del decreto legislativo n° 1246 - simplificación administrativa y su incidencia en la demora de trámites administrativos en la UGEL – AMBO 2019, que los diferentes servidores públicos laboran en la UGEL –AMBO desconocen de este decreto, haciendo que en reiteradas veces soliciten al administrado requisitos que por ley están prohibidos, no dándose cuenta que también este decreto trae consigo el procedimiento administrativo disciplinario y la graduación y determinación de la sanción, que se rigen por las normas del régimen disciplinario y sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, atendiendo que desconocen y hacen que los tramites sean engorrosos y el malestar que se genera en los usuarios, de la conclusión de esta investigación se evidencio claramente que el desconocimiento del decreto legislativo 1246 incidió en la demora de trámites administrativos, esto relacionado en muchas veces con la exigencia de la copia del DNI de los usuarios que realizan sus trámites administrativos en la UGEL – AMBO, estos datos concuerdan con la investigación del Br. Luis Fortunato Asca Rodríguez Br. Richard Homero Rodas Cueva (2017), donde realizo su trabajo de investigación en la Universidad Cesar Vallejo en la Escuela de Postgrado la tesis titulada Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013, donde su objetivo general fue determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013, llegando a concluir que existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403\*\*), datos que tienen mucha relevancia que toda institución pública ponga en práctica la simplificación administrativa donde los resultados que se obtengan en la administración pública serán positivos referente a la satisfacción del usuario que realiza un trámite administrativo.

#### **5.4. Aporte científico**

Mediante el desarrollo de esta investigación tuvo una gran importancia por que permitió conocer más sobre el Decreto legislativo 1246 simplificación administrativa, teniendo como objeto principal simplificar, optimizar y eliminar procedimientos administrativos, siendo más eficiente en los trámites administrativos y evitando los trámites burocráticos que se traduce en la obstaculización en la administración pública, se evidencia que aun en la UGEL – AMBO falta la implementación de este decreto.

Así mismo se logró tener una mayor amplitud de información referente a la Simplificación Administrativa, ya que esta representa una de las principales acciones que deben ser implementadas por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, esto concordante al Decreto legislativo 1246 articulo 3 implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, lo cual busca que los trámites se deán a mayor celeridad y por ende tener un mejor atención al ciudadano-usuario.



## CONCLUSIONES

- Se llegó a concluir que el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa incide significativamente en la demora de trámites administrativos en la UGEL – Ambo 2019, trayendo consigo la insatisfacción y malestar de los usuarios.
- Se llegó a concluir que la no exigencia de documentación referente a la copia del DNI incidió en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019, esto en relación que el usuario muchas veces cuando realiza un trámite administrativo ya sea en la UGEL – AMBO u otra institución del estado este no cuenta a la mano con el DNI original o copia para adjuntar al trámite que está realizando haciendo exista demora en el trámite que va a realizar.
- Se llegó a concluir que la simplificación administrativa incidió en la satisfacción del administrado en la UGEL – Ambo 2019, donde en las diferentes áreas que se realizan tramites documentarios y administrativos siguen con la exigencia de la copia del DNI, haciendo que los tramites no tenga celeridad y con ello trayendo insatisfacción en el usuario.
- Se concluyó que La simplificación administrativa incidió significativamente en la calidad de servicio hacia el administrado en la UGEL – Ambo 2019, toda vez que muchos de los trabajadores que laboran en esta institución desconoce del decreto legislativo de simplificación administrativa, tomando una actitud de solicitar requisitos a los usuarios que están prohibidos y sujetos a procedimientos disciplinarios.

## SUGERENCIAS

- Recomendar a la UGEL – AMBO la aplicación del DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 – simplificación administrativa para tener celeridad, respuesta rápida y oportuna a los procedimientos administrativos.
- Recomendar al jefe de personal llevar a cabo una capacitación de orientación sobre la aplicación del DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 – simplificación administrativa para las diferentes áreas que se realizan trámites administrativos.
- Recomendar a los diferentes servidores públicos que laboran en la UGEL – AMBO, de no exigir requisitos que por ley está prohibido y evitando dilaciones a los procedimientos administrativos.
- Recomendar al titular de la entidad realizar procedimiento administrativo disciplinario y la graduación y determinación de la sanción que se rigen por las normas del régimen disciplinario y sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, a los trabajadores que exijan requisitos que están prohibidos solicitarlos.
- Recomendar a los diferentes servidores públicos que laboran en la UGEL – AMBO, que el vencimiento de la fecha de vigencia del Documento Nacional de Identidad no constituye impedimento para poder realizar algún tipo de procedimientos administrativos en aquellos casos en que deba ser presentado para acreditar su identidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Berrios Livias, Estanislao y Panduro Ramírez, José Iván (2015), "La metodología de simplificación administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el gobierno regional de Huánuco 2014 - 2015.

Decreto Legislativo N° 1246 Simplificación Administrativa (2016).

Luis Fortunato Asca Rodríguez Br. Richerd Homero Rodas Cueva (2017), Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

María De Fátima Calagua Montoya (2018), La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Ministerio de hacienda y administraciones públicas (2014), Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la Administración General Del Estado

Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas (2014), eliminar duplicidades y reforzar los mecanismos de cooperación a fin de racionalizar el coste de la actividad administrativa

Luis Fortunato Asca Rodríguez Br. Richerd Homero Rodas Cueva (2017), Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013

María De Fátima Calagua Montoya (2018), La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017

Política Nacional de Simplificación Administrativa (2011), definición de simplificación administrativa.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2014) "La Capacidad Regulatoria del Estado. Diagnóstico de la calidad y gestión regulatoria 2008 - 2013", Quito, SENPLADES, p. 32.

SUNAT (2011), Situación actual de la simplificación administrativa

Ley 27444 (2016), Ley de procedimiento administrativo general

# ANEXO

**ANEXO 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título. - El desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - Simplificación Administrativa y su incidencia en la demora de trámites administrativos en la UGEL – ambo 2019**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Población y muestra
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa incide en la demora de trámites administrativos en la UGEL – Ambo 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> De qué manera la no exigencia de documentación referente al DNI incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019?</p> <p>¿De qué manera la simplificación administrativa incide en la satisfacción del administrado en la UGEL – Ambo 2019?</p> <p>¿De qué manera la simplificación administrativa incide en la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar como el desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa incide en la demora de trámites administrativos en la UGEL – Ambo 2019</p> <p><b>Objetivo específico</b> Determinar como la no exigencia de documentación referente al DNI incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019.</p> <p>Determinar como la simplificación administrativa</p>	<p><b>Hipótesis general</b> HG. El desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa por parte del personal de la UGEL incide significativamente en la demora de trámites administrativos. HGo. El desconocimiento del Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa por parte del personal de la UGEL no incide significativamente en la demora de trámites administrativos.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1. La no exigencia de documentación referente al DNI incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019. H1o, La no exigencia de documentación referente al DNI no incide en una atención rápida en la UGEL – Ambo 2019. H2. La simplificación</p>	<p><b>Variables independientes</b> Desconocimiento del decreto legislativo 1246.</p> <p><b>Variables dependiente</b> Demora de trámites administrativos</p>	<p><b>Dimensiones</b> Instrumento normativo</p> <p><b>Indicadores</b> Simplificación administrativa Servicio oportuno Atención rápida Eliminación de las exigencias y formalidades Celeridad de trámites administrativos Mejor Atención al Ciudadano</p> <p><b>Dimensiones</b> Recepción de documentación</p> <p><b>Indicadores</b> Tiempo de Atención Capacidad de respuesta inadecuada Entrega de documentación inoportuna Calidad de atención inadecuada</p>	<p><b>Población</b> La población estará constituida por la suma total de los trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa local Ambo siendo un total de 41 personas.</p> <p><b>Muestra</b> Por ser una población de pequeña magnitud se optó por tomar y considerar en la muestra el total de la población, las mismas que conforman personal administrativo de la UGEL – Ambo.</p>

<p>calidad de servicio al administrado en la UGEL – Ambo 2019?</p>	<p>incide en la satisfacción del administrado en la UGEL – Ambo 2019</p> <p>Determinar como la simplificación administrativa incide en la calidad de servicio al administrado en la UGEL – Ambo 2019</p>	<p>administrativa favoreceré las relaciones del ciudadano con las instituciones pública y por ende la satisfacción cada administrado en la en la UGEL – Ambo 2019.</p> <p>H2o. La simplificación administrativa no favoreceré las relaciones del ciudadano con las instituciones pública y por ende la satisfacción cada administrado en la en la UGEL – Ambo 2019.</p> <p>H3. La simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio mediante la capacidad satisfacer necesidades del administrado en la UGEL – Ambo 2019</p> <p>H3o. La simplificación administrativa no incide significativamente en la calidad de servicio mediante la capacidad satisfacer necesidades del administrado en la UGEL – Ambo 2019</p>		<p>Insatisfacción del administrado Acumulación de trámites administrativos</p>	
--	--	---	--	--	--

**ANEXO 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO  
SOCIAL**

**EL DESCONOCIMIENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 -  
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA DEMORA  
DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA UGEL – AMBO 2019**

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es dar a conocer a los participantes que se está desarrollando en esta investigación con una clara idea, así como el rol de cada participante.

La presente investigación está siendo desarrollada por el **ALBERTO MAGNO AMBROSIO ALCEDO**, de la escuela de POSGRADO – UNHEVAL  
Conocer como las obras públicas por administración directa influyen en la calidad de pistas y veredas en el gobierno regional de Huánuco 2019.

**Nombre del encuestado:**

Si acepta la participación en este trabajo de investigación será de forma voluntaria donde se pedirá responder 15 preguntas del cuestionario, que aproximadamente esta tendrá una duración de 20 minutos, la información que se recoja de será confidencial solo será utilizada para el propósito de la investigación y no se hará uso de ella para ninguna otra actividad

---

**Firma del encuestado**



## ANEXO 03

### CUESTIONARIO N°1

Estimado (a) señor (a), con el presente instrumento (cuestionario), deseamos conocer referente al tema de investigación sobre simplificación administrativa, pedimos a su persona responder todas las preguntas con total veracidad y sus respuestas son de carácter confidencial

Usted debe marcar con una (X) la alternativa que considera su respuesta.

CÓDIGO	CATEGORÍA
1	SIEMPRE
2	AVECES
3	NUNCA

SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA	1	2	3
Usted considera que es necesario que en la UGEL – Ambo se aplique la simplificación administrativa en todos sus trámites administrativos que se realizan.			
Usted puede ver con la simplificación administrativa se llegue a tener un servicio oportuno en la UGEL – Ambo.			
Con la aplicación de la simplificación administrativa en la UGEL – Ambo, se tendrá una atención rápida hacia los usuarios.			
Usted cree que con eliminación de las exigencias referente a la copia de DNI, para realizar cualquier trámite dentro de la UGEL – Ambo, esto hace que se dé una mejor atención al usuario.			

<p>Usted cree que con la no exigencia de la copia del DNI para un trámite administrativo hace que se dé un servicio oportuno y se genere un ambiente saludable entre el servidor público y el administrado.</p>			
<p>Considera que la celeridad de trámites administrativos debe ser un objetivo institucional para evitar malestares en los administrados</p>			
<p>Considera usted que la aplicación de la simplificación administrativa en la UGEL – Ambo, se llegara a tener una mejor atención al ciudadano.</p>			
<p>Considera usted que los tramites en la UGEL – Ambo deben ser más eficientes y rápidos para llegar a la satisfacción de los usuarios.</p>			
<p>Las demoras del trámite administrativos por los servidores públicos de la UGEL – AMBO, están relacionadas con la exigencia de la copia del DNI u otro requisito.</p>			
<p>cuando se realiza el trámite para la entrega de documentación en la UGEL – AMBO, se da de forma inoportuna porque aun solicitan la exigencia de la copia del DNI.</p>			
<p>Usted considera que la demora de trámites administrativos está estrechamente relaciona con la calidad de atención inadecuada dentro de la UGEL – Ambo.</p>			
<p>Usted puede ver que muchos de los trabajadores de la UGEL –AMBO desconocen del Decreto Legislativo n° 1246 - simplificación administrativa y estos generan insatisfacción en el administrado.</p>			

<p>Usted percibe que mesa de partes al momento de la presentación de documentos y solicitudes estos se toman la atribución de calificar para su presentación UGEL – Ambo generando malestares a los administrados.</p>			
<p>Usted percibe que en la UGEL – Ambo se da la acumulación de tramites administrativo por requisitos que ya no son exigibles para dar trámite a un procedimiento administrativo.</p>			
<p>Usted cree que se debería brindar charlas referentes al Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación administrativa, para evitar acumulación de trámites y por consecuente alcanzar la satisfacción de los administrados.</p>			

**ANEXO 04**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: WILLIAM PAOLO Taboada Trujillo Especialidad: Maestro

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atención rápida	Usted considera que es necesario que en la UGEL – Ambo se aplique la simplificación administrativa en todo sus trámites administrativos que se realizan.	4	3	4	4
	Usted puede ver con la simplificación administrativa se llegue a tener un servicio oportuno en la UGEL – Ambo.	4	4	4	4
	Con la aplicación de la simplificación administrativa en la UGEL – Ambo, se tendrá una atención rápida hacia los usuarios.	4	4	4	4
	Usted cree que con eliminación de las exigencias referente a la copia de DNI, para realizar cualquier trámite dentro de la UGEL – Ambo, esto hace que se dé una mejor atención al usuario.	3	4	4	4
Satisfacción del usuario	Usted cree que con la no exigencia de la copia del DNI para un trámite administrativo hace que se dé un servicio oportuno y se genere un ambiente saludable entre el servidor público y el administrado.	4	4	4	3
	Considera que la celeridad de trámites administrativos debe ser un objetivo institucional para evitar malestares en los administrados	4	3	4	4
	Considera usted que la aplicación de la simplificación administrativa en la UGEL – Ambo, se llegara a tener una mejor atención al ciudadano.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



	Considera usted que los tramites en la UGEL – Ambo deben ser más eficientes y rápidos para llegar a la satisfacción de los usuarios.	4	3	4	4
Recepción de documentación	Las demoras del trámite administrativos por los servidores públicos de la UGEL – AMBO, están relacionadas con la exigencia de la copia del DNI u otro requisito.	4	4	4	3
	cuando se realiza el trámite para la entrega de documentación en la UGEL – AMBO, se da de forma inoportuna porque aun solicitan la exigencia de la copia del DNI.	4	4	4	4
	Usted considera que la demora de trámites administrativos está estrechamente relaciona con la calidad de atención inadecuada dentro de la UGEL – Ambo.	3	4	3	4
	Usted puede ver que muchos de los trabajadores de la UGEL –AMBO desconocen del Decreto Legislativo n° 1246 - simplificación administrativa y estos generan insatisfacción en el administrado.	4	4	4	4
Calidad del servicio	Usted percibe que mesa de partes al momento de la presentación de documentos y solicitudes estos se toman la atribución de calificar para su presentación UGEL – Ambo generando malestares a los administrados.	4	4	4	4
	Usted percibe que en la UGEL – Ambo se da la acumulación de tramites administrativo por requisitos que ya no son exigibles para dar trámite a un procedimiento administrativo.	3	4	4	4
	Usted cree que se debería brindar charlas referentes al Decreto Legislativo N° 1246 - simplificación	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



	administrativa, para evitar acumulación de trámites y por consecuente alcanzar la satisfacción de los administrados.	4	4	4	4
--	--	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Firma y Sello del juez

## NOTA BIOGRÁFICA

Alberto Magno Ambrosio Alcedo. Nace el 15 de noviembre en la provincia de Lauricocha departamento de Huánuco. Donde realiza sus estudios del nivel primaria en la Institución Educativa N° 35004 “SANTO DOMINGO SAVIO” Daniel Alcides Carrión Yanahuanca, El nivel secundarios realizo hasta el cuarto grado en la Institución Educativa Ernesto Diez Canseco en la Provincia de Daniel Alcides Carion- Yanahuanca, el ultimo grado realizo en el Colegio Nacional “El Amauta José Carlos Mariátegui”- Huánuco. Estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, obteniendo el título en Economista, optando el Grado de Bachiller en la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco. Concluí mis estudios de Maestría con mención en Gestión Pública para el Desarrollo social en la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco. En el año 2004 fui contratado como personal administrativo (CEPREVAL) en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán desempeñándome como asistente administrativo hasta el año 2006; en el año 2007 ingrese a laborar por concurso público a la Unidad de Gestión Educativa Local de Ambo, contratado como Especialista en Estadística I de la UGEL Ambo, durante mi permanencia fui encargado como Especialista del programa de Mantenimiento de locales escolares, responsable del sistema de Escalafón; sistema NEXUS; hasta el mes de julio, a partir del mes de agosto del año 2018, ingreso a laborar como Planificador I de la UGEL Ambo; a partir del año 2019 ingreso a laborar por concurso público en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ambo ejecutora N° 308 Ambo, como Especialista en Finanzas I, que hasta la fecha me encuentro desempeñando en la Unidad Ejecutora N° 308-Ambo.



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:30h**, del día **miércoles 16 DE DICIEMBRE DE 2020** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Mg. Jimmy Grover FLORES VIDAL	Presidente
Mg. Hanonver Jonathan DÍAZ JORGE	Secretario
Mg. Alberto SALDAÑA PANDURO	Vocal

**Asesora de tesis:** Mg. Sofia CHIA ESTACIO (Resolución N° 01773-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Don Alberto Magno AMBROSIO ALCEDO.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL DESCONOCIMIENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 - SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA DEMORA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA UGEL - AMBO 2019"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

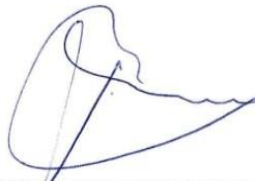
Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de DIESLOCIO (18)  
 Equivalente a MUY BUENO por lo que se declara APROBADO  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 18:45 horas de 16 de diciembre de 2020.

  
 PRESIDENTE  
 DNI N° 22523461

  
 SECRETARIO  
 DNI N° 45831158

  
 VOCAL  
 DNI N° 22408969

**Leyenda:**  
 19 a 20: ExcelenteS  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01559-2020-UNHEVAL/EPG)



## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

### 1. IDENTIFICACION PERSONAL

Apellidos y Nombres: ALBERTO MAGNO AMBROSIO ALCEDO  
 DNI:06671556 Correo electrónico: magnoaa@hotmail.com  
 Celular: 935348860 Oficina:

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

Grado Académico Obtenido  
**MAESTRO**

#### Título de la tesis:

EL DESCONOCIMIENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 - SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA DEMORA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA UGEL - AMBO 2019

#### Tipo de acceso que autoriza el autor:

MARCAR	CATEGORIA DE ACCESO	DESCRIPCION DE ACCESO
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>PUBLICO</b>	Es publico y accesible el documento a texto completo a cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio
<input type="checkbox"/>	<b>RESTRINGIDO</b>	Solo permite el acceso al registro del metadato con i información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "publico" a través de la presente autorizo de manera gratuita al repositorio institucional - UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "restringida", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

#### **POR CARÁCTER ESTRICTAMENTE PERSONAL.**

Asimismo pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1año                      ( ) 2años                      ( ) 3años                      (X) 4años

Luego del periodo señalado por usted(es) automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha De Firma

  
 FIRMA DEL AUTOR



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **EL DESCONOCIMIENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 - SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA DEMORA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA UGEL - AMBO 2019**, realizado por el Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Alberto Magno AMBROSIO ALCEDO**, cuenta con un **índice de similitud del 18%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuyna, 29 de octubre de 2021.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**