



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA
OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA
DE AZÁNGARO, 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NELY MAYUMI LLAVILLA CARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA
OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA
DE AZÁNGARO, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NELY MAYUMI LLAVILLA CARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909-UNESCO)



RESOLUCIÓN N°325-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 10929, presentado por **NELY MAYUMI LLAVILLA CARI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **NELY MAYUMI LLAVILLA CARI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles, 19 de noviembre de 2025
- * Hora : 11: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Signature]
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (C)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 663-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 01 de octubre 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-8671** de fecha 29 de setiembre de 2025, del **Bach. NELY MAYUMI LLAVILLA CARI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NELY MAYUMI LLAVILLA CARI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NELY MAYUMI LLAVILLA CARI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RFC



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto David Colquhuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 429-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 22 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-6143** de fecha 01 de agosto de 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NELY MAYUMI LLAVILLA CARI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NELY MAYUMI LLAVILLA CARI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	NELY MAYUMI LLAVILLA CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74753425
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-7616-5096
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NELY MAYUMI LLAVILLA CARI identificado con DNI Nro. 74753425 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de noviembre del 2025

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A mi familia, por su apoyo incondicional y por enseñarme que el estudio y el servicio público son formas de gratitud. A mis padres, por su ejemplo de trabajo honesto. Dedico también este esfuerzo a la comunidad de José Domingo Choquehuanca, cuya vocación de progreso inspiró cada página de esta investigación.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesor, Dr. Leopoldo W. Condori y a los docentes que orientaron con rigor y paciencia el desarrollo de esta tesis. A la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca, a sus autoridades y trabajadores administrativos, por abrir sus puertas y colaborar en la recolección de información. Gracias a mis compañeras y compañeros de estudio por su aliento constante y a quienes, con un gesto oportuno, hicieron posible culminar este trabajo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Delimitación de la investigación	15
1.2.1. Delimitación espacial	15
1.2.2. Delimitación social	16
1.2.3. Delimitación temporal	16
1.3. Formulación del planteamiento del problema	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4. Justificación del estudio	17



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	19
2.2. Objetivos específicos.....	19
CAPÍTULO III.....	20
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	20
3.1. Antecedentes de la investigación	20
3.1.1. Internacional	20
3.1.2. Nacional.....	22
3.1.3. Local	24
3.2. Bases teóricas	26
3.2.1. Simplificación administrativa.....	27
3.2.2. Principales dimensiones de la variable.....	39
3.2.3. Eficiencia operativa	42
3.2.4. Principales dimensiones de la variable.....	53
3.2.5. Uso de recursos.....	53
3.2.6. Rendimiento de procesos.....	54
3.2.7. Calidad del servicio	55
3.3. Marco conceptual	55



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 58

4.2. Hipótesis específica 58

4.3. Variables 58

4.4. Operacionalización de variables 59

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 60

5.2. Método(s) aplicados a la investigación 60

5.3. Tipo de investigación 60

5.4. Nivel de investigación 61

5.5. Diseño de investigación 61

5.6. Población y muestra 62

 5.6.1. Población 62

 5.6.2. Muestra 62

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento 63

 5.7.1. Técnica 63

 5.7.2. Instrumento 63

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 63



5.8.1. Confiabilidad	63
5.8.2. Validez	64
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	64
5.10. Contratación de hipótesis.....	65

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	70
6.2. Prueba de normalidad	70
6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación.....	71
6.4. Interpretación de las figuras de dispersión	72
6.5. Resultados correlacionales	72
6.5.1. Resultado del objetivo general	72
6.5.2. Resultados de los objetivos específicos.....	74
6.6. Discusión de resultados	77
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	94



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales dimensiones de la simplificación administrativa.....	28
Tabla 2 La simplificación y el vínculo con la eficiencia operativa.....	39
Tabla 3 Objetivos: Costo, tiempo y calidad	45
Tabla 4 Enfoque y la gestión de procesos	46
Tabla 5 Cuadro de mejora continuar Lean y Kaizen.....	48
Tabla 6 Operacionalización de variables.....	59
Tabla 7 Prueba de confiabilidad de las variables	64
Tabla 8 Prueba estadística de la hipótesis general	66
Tabla 9 Prueba estadística de la hipótesis específica 1	67
Tabla 10 Prueba estadística de la hipótesis específica 2	68
Tabla 11 Prueba estadística de la hipótesis específica 3	69
Tabla 12 Prueba de normalidad de las variables	71
Tabla 13 Escala de valoración de las correlaciones	71
Tabla 14 Resultado del objetivo general del estudio.....	73
Tabla 15 Resultado del objetivo específico 1 del estudio	74
Tabla 16 Resultado del objetivo específico 2 del estudio	75
Tabla 17 Resultado del objetivo específico 3 del estudio	76



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Escala del diagrama de dispersión.....	72
Figura 2 Diagrama de dispersión del objetivo general	73
Figura 3 Diagrama de dispersión del objetivo específico 1	74
Figura 4 Diagrama de dispersión del objetivo específico 2.....	75
Figura 5 Diagrama de dispersión del objetivo específico 3.....	77



RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca, 2025. Se aplicó un enfoque cuantitativo, método deductivo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por treinta y ocho trabajadores administrativos y la muestra fue censal. Se empleó la técnica de encuesta mediante un cuestionario con tres dimensiones por variable. La validez de contenido se estableció por juicio de expertos y la confiabilidad interna alcanzó niveles adecuados: $\alpha=0.833$ para simplificación administrativa y $\alpha=0.866$ para eficiencia operativa. La prueba de normalidad no evidenció desviaciones significativas. Los resultados mostraron correlación positiva alta entre las variables principales ($r=0.886$). A nivel dimensional se hallaron asociaciones altas o moderadas: claridad procedimental $r=0.696$, digitalización de procesos $r=0.831$ y enfoque ciudadano $r=0.751$. La contrastación de hipótesis mediante Tau-b de Kendall arrojó significancias $p=0.000$, menores al nivel $\alpha=0.05$, confirmando las relaciones planteadas. Se concluyó que la depuración de requisitos, la estandarización de instructivos y formularios, así como la tramitación digital y la orientación efectiva al usuario, se asociaron con menores tiempos de ciclo, reducción de retrabajos y mayor cumplimiento de plazos.

Palabras clave: Claridad procedimental; Digitalización de procesos; Eficiencia operativa; Enfoque ciudadano; Simplificación administrativa.



ABSTRACT

The overall objective of the study was to determine the degree of correlation between administrative simplification and operational efficiency in the District Municipality of José Domingo Choquehuanca, 2025. A quantitative approach, deductive method, correlational level, and non-experimental cross-sectional design were applied. The population comprised thirty-eight administrative workers (census sample). Data were collected through a survey using a questionnaire structured into three dimensions per variable. Content validity was established by expert judgment, and internal reliability was adequate: $\alpha=0.833$ for administrative simplification and $\alpha=0.866$ for operational efficiency. Normality tests showed no significant deviations. Results indicated a high positive correlation between the main variables ($r=0.886$). By dimension, associations were high or moderate-to-high: procedural clarity $r=0.696$, process digitalization $r=0.831$, and citizen focus $r=0.751$. Kendall's Tau-b tests yielded $p=0.000$ (<0.05), confirming the hypothesized relationships. The study concluded that streamlining requirements, standardizing guidelines and forms, enabling digital end-to-end processing, and providing effective user guidance were associated with shorter cycle times, fewer reworks, and greater on-time compliance.

Keywords: Administrative simplification; Citizen focus; Digitalization of processes; Operational efficiency; Procedural clarity.



INTRODUCCIÓN

A escala global, los gobiernos han redoblado sus esfuerzos para podar la “maleza burocrática” que encarece el contacto de empresas y ciudadanos con el Estado. La OCDE recuerda que la simplificación administrativa cuando se aplica con rigor convierte procesos complejos en servicios accesibles y refuerza la confianza institucional. En paralelo, el UN E-Government Survey 2024 confirma que más de la mitad de los países ya elevó su Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico y que la proporción de población rezagada cayó del 45 % al 22 % en solo dos años, tendencia que subraya la convergencia entre desregulación y transformación digital.

En el Perú, la agenda de modernización siguió esa ruta desde la Ley 27444 y se aceleró con el Decreto Legislativo 1246, que eliminó procedimientos redundantes y promovió la interoperabilidad de datos públicos. La normativa sectorial posterior desde el DS 007-2011-PCM hasta las recientes resoluciones de la Secretaría de Gestión Pública ha consolidado una arquitectura legal que obliga a las entidades a medir costos, transparentar requisitos y digitalizar trámites, aunque persisten brechas de ejecución. De manera complementaria, la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria ha intervenido más de un centenar de TUPA en 2024-2025, evidenciando la prioridad gubernamental de alivianar la carga regulatoria.

El Distrito de José Domingo Choquehuanca enfrenta el mismo desafío con recursos más escasos y una realidad rural marcada por infraestructura limitada. Informes de la Contraloría (2024) muestran retrasos en la actualización de su inventario de obras y el riesgo de afectar la prestación de servicios por falta de registros oportunos. Esa situación otorga pertinencia al presente estudio: comprobar si la simplificación administrativa emprendida por la municipalidad claridad procedimental, digitalización y enfoque ciudadano incide en la eficiencia operativa interna, variable crítica para cerrar brechas



territoriales y responder a las metas del Plan de Desarrollo Local Concertado 2021-2030 sin incrementar el gasto público.

Capítulo I – El problema

Este capítulo examina cómo la simplificación administrativa repercute en la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca. Se parte de la premisa de que reducir pasos, requisitos y tiempos internos no sólo alivia la carga para el ciudadano, sino que también optimiza el uso de recursos municipales, elemento crítico para una jurisdicción con limitaciones de infraestructura y presupuesto.

Capítulo II – Objetivos

Aquí se delimita la finalidad general de establecer la relación existente entre simplificación administrativa y eficiencia operativa. Los objetivos específicos profundizan en tres frentes: (a) la claridad procedimental derivada de instructivos y formularios unificados; (b) la digitalización de los trámites y su disponibilidad permanente; y (c) el enfoque ciudadano mediante ventanillas únicas. Cada frente se vincula con indicadores de uso eficiente de recursos, rendimiento de procesos y calidad del servicio.

Capítulo III – Marco teórico referencial

Este apartado compila teorías y antecedentes sobre modernización estatal, gestión por procesos y excelencia operativa. Se analizan las dimensiones de simplificación administrativa (claridad procedimental, digitalización y enfoque ciudadano) y de eficiencia operativa (uso de recursos, rendimiento y calidad), identificando cómo su interacción puede impulsar la creación de valor público en entornos municipales rurales.

Capítulo IV – Hipótesis

Se plantean hipótesis que postulan una relación significativa y positiva entre los esfuerzos de simplificación administrativa y la mejora de la eficiencia operativa. Las dimensiones de la primera variable se consideran factores explicativos que deberían, de forma individual y



conjunta, reducir costos, acortar tiempos y elevar la calidad de los servicios internos y externos.

Capítulo V – Procedimiento metodológico

El estudio adopta un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población la conforman todos los trabajadores de la municipalidad, a quienes se aplicará un cuestionario estructurado basado en la escala Likert. El análisis estadístico se apoyará en coeficientes de correlación y regresión para determinar la fuerza y dirección de las relaciones planteadas.

Capítulo VI – Resultados y discusión

En esta sección se presentarán los hallazgos empíricos que demuestren correlaciones positivas entre los componentes de la simplificación administrativa y los indicadores de eficiencia operativa. Se discutirá cómo la estandarización de trámites, la implementación de soluciones digitales y la orientación ciudadana contribuyen a reducir el ciclo de los procesos, disminuir costos unitarios y mejorar la satisfacción tanto interna como externa de la gestión municipal.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel global, la administración pública se debate entre la aceleración de la digitalización y el lastre de los trámites heredados. El UN E-Government Survey 2024 mostró que más de la mitad de los 193 Estados miembros ya alcanzó un Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico medio-alto o muy alto, situando a Dinamarca, Estonia y Singapur en torno a un EGDI ≥ 0.96 (United Nations, 2024). Sin embargo, la OCDE advierte que la “complejidad y carga de los procesos administrativos” sigue frenando la innovación y ha generado recientes protestas sectoriales en distintos continentes (OECD, 2023). En términos económicos, el costo de las regulaciones federales en Estados Unidos ascendió en 2022 a US\$ 3.08 billones ($\approx 12\%$ del PIB), con un gasto promedio de US\$ 14 700 anuales por empleado para el cumplimiento normativo, lo que ilustra la magnitud del impacto global de la tramitología (Crain y Crain, 2023).

En el Perú, la modernización del aparato estatal avanzó con la Ley 27444, el Decreto Legislativo 1246 y la creación de la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria; pese a ello, subsisten brechas notorias. Entre 2017-2019 se revisaron 2 432 procedimientos administrativos del Poder Ejecutivo: el 30 % se eliminó y el 11 % se declaró improcedente, pero el 59 % permaneció sin cambios

(Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2024). A diciembre de 2022, de 384 municipios analizados, solo el 43 % había incorporado al menos un Procedimiento Administrativo Estandarizado y menos del 70 % de las municipalidades distritales registraba sus trámites en el SUT (BCRP, 2024). Asimismo, entre 2021-2023 se eliminaron 16 656 barreras burocráticas que costaban al país S/ 247,7 millones con los gobiernos subnacionales como responsables de más del 68 % de ese sobre costo (BCRP, 2024). Pese a los avances, el Índice de Madurez Digital nacional alcanzó apenas 61.46/100 en 2024 y, dentro de él, el sector público se ubicó en 57.83/100, evidenciando rezagos en tiempos de atención, costos por trámite y variabilidad en la calidad del servicio (Ernst y Young, 2024).

En la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca, estos desafíos se agravan por la dispersión geográfica y las limitaciones tecnológicas: trámites básicos como licencias de funcionamiento o constancias de posesión aún exigen hasta diez gestiones presenciales, los formularios varían entre dependencias y la disponibilidad del portal municipal es intermitente. El personal reporta duplicidad de registros y falta de instructivos unificados, mientras los expedientes se acumulan en logística y obras públicas, extendiendo plazos que deberían resolverse en cinco días hábiles a más de dos semanas. Esta realidad compromete la asignación eficiente de recursos y retrasa proyectos locales estratégicos, por lo que investigar si la simplificación administrativa incide en la eficiencia operativa resulta indispensable para fortalecer la gobernanza y el desarrollo territorial del distrito.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se circunscribe al ámbito geográfico de la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca, ubicada en la provincia de Azángaro, región Puno, Perú. Incluye las oficinas administrativas centrales, las unidades de logística, obras públicas y tesorería, así como las ventanillas de atención al ciudadano instaladas en la sede principal.



No se contemplan otras dependencias externas ni oficinas desconcentradas de nivel provincial o regional, lo que permite focalizar el análisis en los procesos internos y la interacción directa con la población local.

1.2.2. Delimitación social

El estudio abarca exclusivamente a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca, considerados agentes clave en la implementación de la simplificación administrativa y la eficiencia operativa. La población objetivo comprende funcionarios de confianza, personal administrativo, técnicos operativos y asistentes de servicio, excluyéndose a consultores temporales, contratistas y usuarios externos. Este recorte busca capturar la percepción y experiencia de quienes intervienen de manera cotidiana en el diseño, ejecución y control de los trámites municipales.

1.2.3. Delimitación temporal

El periodo de referencia se extiende desde enero hasta diciembre de 2025, año en el que la municipalidad ejecuta su plan de modernización de procesos y se implementan las principales acciones de simplificación administrativa. La recolección de datos mediante cuestionarios se programará entre marzo y junio de 2025, mientras que el análisis y la validación de resultados se realizarán entre julio y noviembre del mismo año. Con ello se garantiza que la información recolectada refleje el estado actual de los procedimientos y su influencia inmediata en la eficiencia operativa.

1.3. Formulación del planteamiento del problema

1.3.1. Problema general

¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?



1.3.2. *Problemas específicos*

PE1. ¿Cuál es la relación entre la claridad procedimental y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?

PE3. ¿Cuál es la relación entre el enfoque ciudadano y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?

1.4. **Justificación del estudio**

Desde el plano teórico, la investigación amplía el debate sobre la modernización del Estado al evidenciar cómo la simplificación administrativa puede convertirse en un determinante directo de la eficiencia operativa en municipios rurales. Al explorar este vínculo, el estudio integra conceptos de gestión por procesos y teoría del valor público, aportando un modelo conceptual que puede ser replicado en otras entidades locales con características similares.

En términos prácticos, los hallazgos ofrecerán lineamientos concretos para reducir costos, tiempos y retrabajos en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca, fortaleciendo la capacidad de respuesta a la ciudadanía y optimizando el uso de recursos limitados. Asimismo, la identificación de prácticas exitosas de estandarización, digitalización y orientación ciudadana facilitará la toma de decisiones por parte de los responsables de la gestión municipal.

Metodológicamente, el estudio empleará un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, lo que permitirá medir la



relación entre simplificación administrativa y eficiencia operativa sin alterar las condiciones naturales del entorno institucional. Este esquema analítico garantiza objetividad en la recolección y el procesamiento de datos, y ofrece un procedimiento replicable para futuras investigaciones sobre desempeño organizacional en el sector público.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer el grado de relación entre la claridad procedimental y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

OE2. Establecer el grado de relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

OE3. Establecer el grado de relación entre el enfoque ciudadano y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Internacional

En Eslovaquia, Krejnus et al. (2024) midieron, por primera vez en la región, la eficiencia técnico-operativa de los portales nacionales de servicios electrónicos aplicando Análisis Envolvente de Datos (DEA) combinado con el American Customer Satisfaction Index (ACSI) sobre 15 unidades administrativas y 1 012 usuarios del portal eslovaco. El modelo reveló que solo 4 unidades alcanzaron la frontera de eficiencia ($\theta = 1$), mientras que el promedio se situó en 0.82; además, la satisfacción global con el portal alcanzó 61.7 %, registrándose una correlación muy alta entre “calidad percibida” y “satisfacción” ($\rho = 0.855$). Los autores concluyen que la digitalización puede elevar tanto la eficiencia operativa como la experiencia ciudadana, siempre que los gestores asignen recursos de forma proporcional al volumen de transacciones y estandaricen indicadores de desempeño.

En Rumanía, Vrabie (2024) analizó la resiliencia digital de 103 alcaldías rumanas, evaluando 23 indicadores de servicios en línea entre 2014 y 2023. El estudio longitudinal constató que la proporción de municipios que ofrecen pagos de impuestos en línea pasó del 29 % al 72 %, y que el promedio de funcionalidades digitales creció un 45 % en la última década. Aunque las capitales regionales muestran niveles de cobertura cercanos al 90 %,



persisten brechas notables en comunas pequeñas, donde menos del 40 % cumple los estándares mínimos. Se concluye que la simplificación administrativa basada en portales únicos mejora la eficiencia operativa municipal, pero requiere políticas uniformes y apoyo técnico para los territorios con menor capacidad institucional.

En Ecuador, Zavaleta et al. (2024) efectuaron una revisión sistemática de 19 investigaciones sobre simplificación administrativa en gobiernos locales latinoamericanos, aplicando un protocolo PRISMA y criterios de calidad metodológica. El metaanálisis reportó que el 68 % de los estudios cuantitativos encontró reducciones superiores al 25 % en tiempos de trámite tras la estandarización de formularios y la implantación de ventanillas únicas; asimismo, el 54 % informó ahorros medios de 0.6 puntos porcentuales del presupuesto municipal anual. Los autores concluyen que la simplificación administrativa es un catalizador de eficiencia operativa, pero advierten que su impacto depende de liderazgo, interoperabilidad de sistemas y participación ciudadana.

En Eslovenia, Debeljak y Dečman (2022) analizaron la madurez digital de once municipalidades urbanas de Eslovenia mediante el marco "Intelligent Cities Challenge" de la Comisión Europea, que recoge 24 ítems sobre digitalización de servicios, conectividad y datos abiertos. El estudio, de enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional y corte transversal, tomó como población y muestra a las once capitales de distrito (Σ habitantes \approx 728 000). A partir del autocuestionario ICC derivaron un índice (0-2); el promedio agregado fue 0,67, con Ljubljana a la cabeza (1,18) y Slovenj Gradec a la zaga (0,27). El coeficiente de Spearman entre tamaño poblacional y madurez global fue bajo y no significativo ($\rho = 0,21$; $p > 0,05$), aunque sí emergieron correlaciones parciales en los sub-conjuntos de datos abiertos ($\rho = 0,48$; $p < 0,10$). Los autores concluyen que las economías de escala no garantizan eficiencia digital y recomiendan indicadores más finos



para orientar la simplificación administrativa y la asignación de recursos tecnológicos en los gobiernos locales.

En China, Lyu et al. (2022) evaluaron cómo el desarrollo de la economía digital impacta en la eficiencia de provisión de servicios de salud pública en 31 provincias chinas (2009-2018). Con enfoque cuantitativo explicativo, aplicaron DEA-BCC para la eficiencia (inputs: camas, personal; outputs: admisiones, consultas, etc.) y un índice compuesto de economía digital como variable independiente, integrando control de mediadores institucionales (desempeño, corrupción, supervisión). El modelo de efectos fijos mostró que un incremento de una desviación estándar en el índice digital eleva la eficiencia promedio en 0,37 unidades ($p < 0,01$). Análisis de mediación reveló que la mejora en “control de corrupción” explica el 19 % del efecto total. Los autores concluyen que la digitalización reduce costes de transacción y asimetrías de información, por lo que la simplificación administrativa basada en TIC se traduce en ganancias operativas tangibles para los gobiernos subnacionales.

3.1.2. Nacional

Domínguez (2023) examinó la “Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023”, con el propósito de determinar el grado de asociación entre ambas variables. El estudio fue cuantitativo, básico, de nivel correlacional y diseño no experimental transversal; trabajó con una muestra censal de 60 trabajadores administrativos. Mediante cuestionarios validados y la prueba Rho de Spearman se halló una correlación global alta y significativa ($\rho = 0.834$; $p < 0.01$); además, tres de cuatro dimensiones del gobierno electrónico mostraron correlaciones ≥ 0.72 con la simplificación administrativa. Se concluyó que la automatización de procesos y la estandarización documental reducen tiempos y mejoran la percepción de servicio en los servidores municipales.



Zacarías et al. (2024) analizaron “Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín”. Con enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño descriptivo-correlacional no experimental, encuestaron a 79 empleados de la Municipalidad Provincial de Tarma. El análisis en SPSS reveló una correlación positiva media entre gobierno digital y simplificación administrativa ($\rho = 0.661$; $p = 0.000$). Los autores concluyeron que, aunque la digitalización avanza, es necesario fortalecer la interoperabilidad y la capacitación para alcanzar una eficiencia operativa sostenida.

Flores (2023) desarrolló la tesis “Incidencia de la simplificación administrativa en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023”. Empleó un diseño descriptivo-correlacional con base en encuestas a 100 usuarios frecuentes de los servicios municipales. Los resultados mostraron una correlación muy fuerte entre simplificación administrativa y satisfacción del usuario ($\rho = 0.909$; $p < 0.05$). Cualitativamente, el autor subrayó que la reducción de pasos presenciales y la claridad de los requisitos elevan la confianza ciudadana y optimizan la utilización de recursos municipales.

Palpa (2024) desarrolló la tesis Calidad regulatoria y simplificación administrativa en los trabajadores de una municipalidad de Lima, 2023, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad regulatoria y la simplificación administrativa. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental transversal y muestreo probabilístico; se encuestó a 96 servidores de una población de 128. Con cuestionarios de 20 ítems por variable y escala Likert, el coeficiente Rho de Spearman alcanzó 0.575 ($p < 0.01$), evidenciando una relación moderada-positiva entre ambas variables. Los resultados confirman que mejorar la calidad regulatoria impulsa la simplificación de trámites y, en consecuencia, optimiza la gestión interna de la entidad.

Failoc (2024) elaboró la tesis Simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024, orientada a evaluar cómo la implementación de medidas de simplificación incide en la gestión municipal. El trabajo, de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental prospectivo, encuestó a 80 colaboradores de un total de 286. El diagnóstico mostró que el 51.25 % de las acciones de simplificación fueron calificadas como deficientes, reflejando brechas significativas en eficiencia operativa; cualitativamente, se concluyó que la falta de capacitación y estandarización limita los beneficios esperados y demanda una estrategia de mejora continua.

3.1.3. Local

Zela (2023) tituló su tesis Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno – 2023. Tuvo por objetivo determinar la relación entre el uso de plataformas digitales y la eficiencia de la administración edil. Con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal, encuestó a 266 usuarios (muestra probalística) de un universo urbano de 138 912 habitantes. El coeficiente Rho de Spearman mostró asociaciones significativas entre cada fase del gobierno electrónico (presencia, interacción, transacción y transformación) y la gestión administrativa, confirmando que la digitalización reduce tiempos y trámites redundantes en los procesos internos. La autora concluyó que la simplificación derivada del gobierno electrónico mejora la eficiencia operativa y eleva la percepción de un servicio ágil en la comuna puneña.

Vilca et al. (2024) publicaron el artículo Recaudación tributaria y su relación con el gobierno electrónico en el gobierno local de la ciudad de Juliaca. Mediante metodología cuantitativa básica, diseño no experimental transeccional y nivel correlacional, analizaron 384 contribuyentes seleccionados aleatoriamente de una población de 252 671 residentes



urbanos. Encontraron que, a nivel alto de gobierno electrónico, solo el 2.6 % de los encuestados calificó la recaudación tributaria como eficiente, mientras que en el nivel regular esta cifra ascendió al 64.1 %. La prueba de Spearman confirmó una relación positiva y significativa entre ambas variables, evidenciando que la simplificación digital en pagos y consultas tributarias incrementa la eficiencia operativa del servicio fiscal municipal.

Bautista (2024) investigó la Efectividad de la gestión municipal en los proyectos de inversión de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023. Con enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental correlacional, encuestó a 35 profesionales municipales de una población de 40 servidores involucrados en la ejecución de proyectos de inversión. El análisis con Spearman arrojó $r = -0.836$ ($p = 0.001$), indicando una correlación negativa considerable entre la gestión municipal (planeación, procesos y presupuesto) y la efectividad de los proyectos. Se concluyó que la falta de estandarización y control de procesos limita la eficiencia operativa, evidenciando la necesidad de medidas de simplificación administrativa para mejorar la ejecución de inversiones locales.

Dianderas (2024) evaluó la “incidencia del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022”. El estudio cuantitativo, explicativo y de diseño no experimental transeccional trabajó con 141 servidores elegidos probabilísticamente de una población de 494 trabajadores. Mediante un cuestionario validado y procesado en SPSS, la regresión lineal y el estadístico F (367.195; $p < 0.01$) demostraron que el gobierno electrónico explica de forma significativa la eficiencia de la gestión, con un coeficiente de correlación global de 0.81. Se concluyó que la estandarización digital de trámites y la interoperabilidad de sistemas reducen tiempos y costos internos, consolidando un salto sustantivo hacia la simplificación administrativa y la eficiencia operativa municipal.



Adco (2024) publicó “Administración electrónica y solución burócrata en la Intendencia Distrital de Ajoyani 2023”, cuyo propósito fue determinar la relación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa. Utilizó un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal; la población y muestra coincidieron en 24 trabajadores administrativos. Con una escala Likert de 21 ítems y análisis de Pearson, se halló una correlación alta y positiva ($r = 0.751$; $p < 0.01$) entre ambas variables. Los autores concluyeron que la implantación de servicios en línea, junto con instructivos estandarizados, acortó los procesos documentarios y elevó la eficiencia operativa, confirmando que incluso en distritos rurales la digitalización es un motor tangible de simplificación y ahorro organizacional.

3.2. Bases teóricas

Esta investigación se sustenta en la premisa de que la simplificación administrativa entendida como la racionalización de trámites, la estandarización de procesos y la digitalización de servicios actúa como un catalizador de la eficiencia operativa al reducir los costos de transacción y eliminar actividades que no agregan valor. Desde la teoría clásica de la burocracia, Weber planteó que la eficiencia surge cuando las reglas son claras y el procedimiento es predecible (Weber, 1922/1968); sin embargo, estudios contemporáneos demuestran que un exceso de regulación genera “costos ocultos” que socavan la productividad (Osborne y Gaebler, 1992). La reingeniería de procesos propuesta por Hammer y Champy (1993) refuerza esta noción al sostener que la excelencia operacional exige rediseñar radicalmente los flujos de trabajo, mientras que Porter (1996) advierte que la eficiencia operativa es condición necesaria aunque no suficiente para la ventaja competitiva sostenible, pues depende de minimizar desperdicios y maximizar valor entregado. En el ámbito público, Pollitt y Bouckaert (2017) subrayan que la “calidad de la regulación” y la “gestión basada en resultados” permiten que los gobiernos brinden

servicios con menor consumo de recursos sin sacrificar legitimidad ni transparencia. Así, al integrar los postulados de la nueva gestión pública con la lógica del valor público, la simplificación administrativa se erige como un mecanismo clave para fortalecer la eficiencia operativa y, en consecuencia, elevar la capacidad estatal de generar bienestar colectivo.

3.2.1. Simplificación administrativa

La simplificación administrativa se concibe hoy como una política pública integral que busca “podar la fricción burocrática” mediante la revisión sistemática de normas, la estandarización de formularios y la digitalización de servicios; todo ello para reducir costos de transacción y abrir espacio a la innovación (OECD, 2024; OECD, 2025). En esta lógica, la complejidad normativa ya no solo se mide por el número de requisitos, sino por su impacto acumulativo sobre la productividad, la confianza y la accesibilidad de los servicios estatales.

Desde la teoría del “administrative burden”, Herd y Moynihan explican que los costos de aprendizaje, cumplimiento y estrés psicológico se distribuyen de forma desigual entre grupos sociales, retrasando la materialización de derechos y encareciendo la acción pública (Herd y Moynihan, 2022). Reducir dichas cargas implica rediseñar reglas con enfoque conductual, simplificar lenguaje, automatizar verificaciones y eliminar pasos redundantes, generando no solo eficiencia operativa interna, sino también equidad en la provisión del servicio.

La vertiente digital refuerza esta visión: la infraestructura pública digital identidad electrónica, interoperabilidad y pagos abiertos actúa como columna vertebral de la simplificación al permitir que la información “viaje” y el ciudadano “permanezca” (OECD, 2024). Países que han invertido en estos habilitadores reportan

reducciones de hasta 60 % en los tiempos de tramitación más utilizados y aumentos de dos dígitos en satisfacción usuaria.

Tabla 1
Principales dimensiones de la simplificación administrativa

Dimensión de simplificación	Foco del rediseño	Resultado operativo esperado
Claridad procedimental	Reglas, instructivos y lenguaje	Disminución de errores y retrabajos
Digitalización de procesos	Plataformas, interoperabilidad, pagos	Reducción de tiempos y costos unitarios
Enfoque ciudadano	Ventanillas únicas, usabilidad, participación	Aumento de satisfacción y confianza

Nota. Muestra el foco del rediseño y resultado esperado de las dimensiones.

La perspectiva de mejora continua introduce la adaptación de Lean al sector público: mapeo de valor, eliminación de desperdicios y ciclos Kaizen que reconfiguran los flujos sin grandes inversiones (Radnor, 2022). Estudios comparativos demuestran que, aun en entornos presupuestariamente restringidos, estas prácticas pueden recortar hasta un tercio de los pasos operativos y liberar capacidad para actividades estratégicas.

La corriente de gobierno abierto complementa este enfoque al subrayar que simplificar también significa codiseñar trámites con los usuarios; la literatura reciente sobre co-creación muestra que la participación temprana de la ciudadanía eleva la aceptabilidad de los cambios y anticipa cuellos de botella en la implementación (Sánchez et al., 2024). De este modo, la simplificación se transforma en un proceso colaborativo.

La evaluación de la política exige métricas sólidas: el OECD Regulatory Policy Outlook 2025 recomienda medir la carga regulatoria neta, los costos evitados y los beneficios percibidos, integrando revisiones ex-post obligatorias para mantener la calidad normativa (OECD, 2025). La evidencia demuestra que los países que institucionalizan estos indicadores logran revertir la “inflación regulatoria” y sostener incrementos permanentes de eficiencia operativa, consolidando así un círculo virtuoso entre simplificación, desempeño y confianza.

3.2.1.1. Fundamentos teóricos de la simplificación

La simplificación administrativa se entiende como una política pública orientada a reducir fricciones de acceso y producción en el Estado mediante la racionalización normativa, la estandarización de procesos y el uso de infraestructura digital pública (identidad, interoperabilidad y pagos), con el propósito de disminuir costos de transacción sin sacrificar legalidad ni transparencia (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2024). Desde la teoría del administrative burden, la simplificación actúa sobre tres costos que enfrentan las personas y las organizaciones aprendizaje, cumplimiento y estrés psicológico— al disminuirlos, mejora el acceso a derechos y eleva la efectividad de los programas, por lo que el rediseño de reglas y formularios es tan relevante como la digitalización misma (Herd y Moynihan, 2022).

En la perspectiva de gestión de operaciones, la simplificación se traduce en eliminar actividades que no agregan valor, clarificar flujos y reducir variabilidad; al integrar herramientas de mejora continua, los procesos públicos alcanzan menores tiempos de ciclo, menos retrabajos y una utilización más eficiente de recursos (Radnor, 2022). El pilar regulatorio aporta un marco para que la simplificación sea sostenible: la evaluación ex-ante y ex-post de regulaciones, junto con principios de

necesidad, proporcionalidad y claridad, permiten identificar requisitos redundantes, homogeneizar criterios y fijar metas de desempeño que mantengan la calidad normativa en el tiempo (OECD, 2021).

Los enfoques conductuales complementan el diseño institucional al mostrar que pequeñas barreras cognitivas lenguaje técnico, secuencias poco intuitivas, friction costs erosionan el cumplimiento; simplificar significa “hacer fácil lo correcto” mediante arquitectura de elección clara, recordatorios oportunos y formatos comprensibles (Sunstein, 2018). Finalmente, la dimensión GovTech vincula simplificación con capacidades tecnológicas del Estado: portales únicos, expedientes electrónicos e interoperabilidad habilitan “trámites sin papel y sin colas”, escalando la reducción de pasos y tiempos y estandarizando la experiencia de servicio entre entidades y territorios (World Bank, 2023).

3.2.1.2. Principios: legalidad, necesidad y proporcionalidad

La simplificación administrativa se asienta en tres principios rectores que orientan el rediseño normativo y de procesos: legalidad (toda actuación con base y límite en el ordenamiento), necesidad (intervenir solo cuando exista un problema público claramente demostrado) y proporcionalidad (exigir lo estrictamente adecuado para alcanzar el fin público con el menor costo posible) (OECD, 2021). El principio de legalidad garantiza previsibilidad y control democrático del poder regulatorio: antes de modificar un trámite se verifica su fundamento jurídico, su jerarquía normativa y la coherencia con reglas superiores, evitando actos ultra vires y duplicidades; ello se traduce en reglas claras, lenguaje comprensible y trazabilidad documental del procedimiento (European Commission, 2021).

El principio de necesidad exige demostrar el problema y su causa antes de imponer cargas administrativas. Implica formular una teoría del cambio, comparar



alternativas including la opción de no intervenir y seleccionar la respuesta menos intrusiva que resuelva la falla identificada; en términos de gestión, prioriza eliminar requisitos que no aportan evidencia de valor público (World Bank, 2021). El principio de proporcionalidad calibra la intensidad del requisito a los riesgos y beneficios esperados: las obligaciones deben ser idóneas, necesarias y equilibradas frente a los costos para ciudadanos y administración. La evaluación beneficio-costos opera como método de contraste para evitar “excesos burocráticos” y alinear medios con fines colectivos (Sunstein, 2018).

Aplicado a la gestión por riesgos, la proporcionalidad habilita controles diferenciados: procesos de alto riesgo justifican verificación ex ante robusta, mientras que trámites de bajo riesgo se benefician de presunciones de veracidad, muestreos o fiscalización posterior; el resultado es una reducción de cargas sin menoscabar la protección del interés público (OECD, 2021). En clave operativa, la combinación de legalidad, necesidad y proporcionalidad se materializa en ciclos de evaluación ex ante (RIAs proporcionales) y ex post (revisiones de stock) que depuran requisitos obsoletos, estandarizan formularios y priorizan soluciones digitales; así, la simplificación deja de ser episódica y se vuelve una práctica institucional sostenida (European Commission, 2021).

3.2.1.3. Cargas administrativas y costos de cumplimiento

Las cargas administrativas son los costos que enfrentan personas y organizaciones para aprender, cumplir y sostener la interacción con el Estado; incluyen tiempo, dinero y esfuerzo cognitivo que no producen valor intrínseco para el usuario, pero son exigidos por el procedimiento. La teoría del administrative burden desagrega estos costos en aprendizaje, cumplimiento y estrés psíquico,



mostrando que reducirlos incrementa el acceso a derechos y la efectividad programática (Herd y Moynihan, 2022).

Diferenciar regulación necesaria de tramitología improductiva resulta esencial: la primera protege bienes públicos y mitiga riesgos; la segunda añade pasos, documentos o verificaciones sin impacto demostrable en resultados. La literatura de gestión pública advierte que, cuando los requisitos exceden su propósito, emergen “costos muertos” que erosionan productividad, confianza y legitimidad, aun cuando la norma sea legalmente válida (OECD, 2021).

La medición es el punto de apoyo de cualquier política de simplificación. Los marcos contemporáneos recomiendan combinar Evaluación de Impacto Regulatorio (ex ante) con revisiones ex post y métodos estandarizados como el Standard Cost Model para cuantificar tiempo, frecuencia y tarifa por obligación de información. Estas métricas permiten estimar costos unitarios, costos agregados y “costos evitados” tras una intervención de rediseño (World Bank, 2021).

Los costos de cumplimiento no son solo monetarios: el lenguaje técnico, la secuencia poco intuitiva y la multiplicidad de ventanillas elevan el esfuerzo cognitivo y la probabilidad de error. La economía del comportamiento muestra que la “fricción” documental reduce el cumplimiento y sesga contra quienes disponen de menos tiempo, herramientas o habilidades para navegar el sistema; simplificar es, por tanto, una estrategia de equidad administrativa (Sunstein, 2018).

La digitalización puede reducir cargas al eliminar traslados, automatizar verificaciones e intercambiar datos entre entidades; sin embargo, también puede generar red tape digital (p. ej., múltiples claves, formularios no interoperables o portales inestables). Por ello, los estándares actuales enfatizan infraestructuras públicas digitales identidad, interoperabilidad y pagos y un diseño centrado en el

usuario para que la carga neta efectivamente disminuya (OECD, 2024). Finalmente, una gestión basada en riesgos calibra los costos de cumplimiento según la intensidad del riesgo regulado: controles fuertes para procesos críticos y presunciones de veracidad o fiscalización posterior para trámites de bajo riesgo. Esta proporcionalidad reduce el volumen de requisitos sin sacrificar los objetivos públicos, y orienta la priorización de esfuerzos de simplificación hacia los “puntos de dolor” con mayor retorno social (OECD, 2021).

3.2.1.4. Reingeniería y mejora continua en lo público

La reingeniería de procesos en el sector público se entiende como el rediseño radical de flujos y reglas para alcanzar saltos dramáticos en tiempo, costo y calidad del servicio, sustituyendo procedimientos fragmentados por procesos integrales orientados al usuario; su pretensión es disruptiva y busca “empezar de nuevo” cuando la inercia burocrática impide mejorar de forma incremental (Hammer & Champy, 1993). La mejora continua adopta un enfoque evolutivo que elimina desperdicios y variabilidad mediante ciclos cortos de diagnóstico-intervención-aprendizaje (PDCA/Kaizen), mapeo de flujo de valor y estandarización operativa; aplicada al entorno gubernamental, permite recortar pasos sin grandes inversiones y anclar la disciplina de procesos al día a día organizacional (Radnor, 2022).

Como puente entre ambos enfoques, la gestión por procesos (BPM) ofrece un andamiaje metodológico que articula estrategia, procesos, roles y reglas, alineando indicadores con resultados públicos; en lo municipal, BPM facilita priorizar trámites críticos, definir dueños de proceso y gobernar cambios, de manera que las mejoras locales se traduzcan en desempeño institucional sostenido (ABPMP, 2019). El uso de minería de procesos fortalece la mejora basada en evidencia al reconstruir, a partir de registros de sistemas, la ejecución real de los trámites; con



ello, las entidades detectan cuellos de botella, desvíos y re-trabajos invisibles al control tradicional, acelerando decisiones de rediseño y el seguimiento de beneficios operativos conseguidos (van der Aalst, 2016).

La transformación digital habilita tanto reingeniería como mejora continua: identidad digital, interoperabilidad y automatización reducen la dependencia del papel, acortan tiempos de ciclo y mejoran la trazabilidad; a su vez, prácticas ágiles en el sector público permiten iterar servicios con el usuario, disminuyendo el riesgo de “digitalizar la complejidad” sin resolverla (Mergel et al., 2019). Finalmente, la institucionalización del aprendizaje asegura que los cambios no se diluyan: revisiones ex ante y ex post, métricas de carga administrativa y esquemas proporcionales de control consolidan un circuito permanente de depuración normativa y estandarización, cerrando el ciclo entre rediseño, medición de beneficios y ajustes sucesivos (OECD, 2021).

3.2.1.5. Gobierno abierto y enfoque en el usuario

El gobierno abierto aporta el andamiaje normativo y cultural para simplificar: transparencia, participación y rendición de cuentas orientan el rediseño de trámites hacia reglas claras, información comprensible y control social de los procesos. Bajo esta perspectiva, la simplificación no es solo reducción de pasos, sino una estrategia de calidad democrática que mejora la experiencia de servicio y la integridad administrativa (OECD, 2017).

El enfoque en el usuario traduce esos principios en práctica de diseño: partir de necesidades reales, mapear viajes del usuario y prototipar soluciones que reduzcan fricción, tiempo y errores. La estandarización de contenido, los patrones de interfaz y la “prueba con usuarios” son mecanismos que anclan la simplicidad en



la operación diaria, evitando digitalizar la complejidad existente (Government Digital Service, 2021; Stickdorn et al., 2018).

La co-creación y la coproducción fortalecen la simplificación al incorporar a ciudadanía y servidores de primera línea en el rediseño de formularios, requisitos y apoyos informativos. La evidencia muestra que, cuando aumenta la intensidad de coproducción, disminuyen los costos de aprendizaje y cumplimiento, y se eleva la aceptabilidad de las reglas en colectivos diversos (Nabatchi et al., 2017).

3.2.1.6. Gestión del cambio y capacidades institucionales

La gestión del cambio en el sector público se concibe como el conjunto de acciones planificadas para ajustar normas, procesos y comportamientos organizacionales a objetivos de simplificación; su éxito depende de capacidades institucionales analíticas, operativas y políticas que permiten formular, implementar y evaluar transformaciones de manera sostenida (Wu et al., 2015; Pollitt & Bouckaert, 2017).

La evidencia muestra que los cambios prosperan cuando existe liderazgo orientado al servicio, comunicación clara y participación de quienes ejecutan los procesos; estas condiciones reducen resistencias y mejoran la adopción de nuevos flujos y reglas, especialmente en estructuras burocráticas donde la coordinación interáreas es crítica (Kuipers et al., 2014; van der Voet, 2014). Para consolidar la simplificación, las capacidades clave incluyen: gobernanza por procesos (definir dueños y métricas), competencias digitales y de datos (interoperabilidad, trazabilidad), y aprendizaje institucional (ciclos ex ante/ex post y mejora continua); su institucionalización alinea la transformación digital con estándares regulatorios y metas de desempeño (Mergel et al., 2019).



3.2.1.7. Riesgos, transparencia y protección de datos

La simplificación debe gestionarse bajo un enfoque de riesgos que identifique impactos operativos, legales, tecnológicos y reputacionales antes de modificar trámites o sistemas. La evaluación ex ante y ex post de riesgos regula la intensidad de controles y permite priorizar mitigaciones proporcionadas a la criticidad del proceso (OECD, 2021). Cuando el rediseño involucra datos personales, resulta obligatorio anticipar efectos sobre derechos mediante evaluaciones de impacto específicas en protección de datos y asegurar una base jurídica clara para cada tratamiento (European Union, 2016). La gestión integral de riesgos se fortalece al adoptar lineamientos formales que estandaricen identificación, análisis y tratamiento en toda la entidad (ISO, 2018).

La transparencia es un mecanismo preventivo y correctivo de la carga regulatoria: publicar requisitos, criterios de decisión, plazos y métricas de servicio reduce asimetrías de información y desincentiva discrecionalidad. La apertura de información, combinada con retroalimentación ciudadana, mejora trazabilidad y control social del trámite simplificado (OECD, 2017). Un marco de gobierno digital madura esta transparencia hacia experiencias centradas en el usuario, con avisos claros, seguimiento en línea y lenguaje comprensible que disminuye costos de aprendizaje y errores (OECD, 2020).

La protección de datos exige “privacidad desde el diseño y por defecto”: minimización de datos, limitación de finalidad, seguridad y retención acotada como práctica estándar del rediseño (Cavoukian, 2011). La implementación requiere medidas técnicas y organizativas verificables controles de seguridad de la información y gestión de la privacidad alineadas a normas reconocidas que aseguren confidencialidad, integridad y disponibilidad (ISO/IEC, 2022). La autoridad



Europea recomienda guías específicas para operacionalizar el diseño y la configuración por defecto, así como evaluar sistemáticamente los riesgos para titulares y adoptar salvaguardas proporcionales (European Data Protection, 2020).

3.2.1.8. Simplificación y valor público

La simplificación administrativa es un medio para crear valor público porque acorta distancias entre derechos y resultados: elimina fricciones innecesarias, mejora la accesibilidad y hace más predecible la respuesta estatal. En términos de teoría del valor público, genera beneficios colectivos tangibles (tiempo y costo) y simbólicos (confianza y legitimidad) cuando alinea procedimientos con necesidades ciudadanas (Bryson et al., 2014).

Vista desde el triángulo del valor público, la simplificación fortalece simultáneamente la capacidad operativa (procesos más esbeltos), la proposición de valor (servicios claros y oportunos) y el entorno de autorización (reglas transparentes y control social). Esta coherencia estratégica convierte cambios puntuales formularios unificados, ventanillas únicas, interoperabilidad en mejoras sostenibles que se reflejan en desempeño y satisfacción (Moore, 2013).

En la gobernanza digital, la simplificación impulsa el principio “una sola vez” y el diseño centrado en el usuario, reduciendo cargas de aprendizaje y cumplimiento; al mismo tiempo, la percepción de utilidad y justicia del proceso refuerza la valoración social del servicio. La evidencia sugiere que, cuando se combinan rediseño de procesos y capacidades digitales, aumentan la eficiencia y la legitimidad percibida del Estado (Margetts y Dunleavy, 2013).

3.2.1.9. Vínculo con la eficiencia operativa

La simplificación administrativa y la eficiencia operativa se relacionan por mecanismos causales visibles en el desempeño: al depurar reglas, unificar



formularios y estandarizar flujos, disminuyen la variabilidad y los costos de transacción, lo que acorta tiempos de ciclo y reduce retrabajos. En términos de gestión de operaciones, esto impacta directamente en los objetivos de costo, velocidad, calidad y confiabilidad de servicio (Slack & Brandon-Jones, 2019; Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2024).

El vínculo se refuerza cuando la simplificación adopta enfoques de reingeniería y lean: eliminar actividades sin valor, reducir traspasos entre áreas y diseñar procesos de extremo a extremo produce “flujo” continuo y menos cuellos de botella. La digitalización identidad digital, interoperabilidad y automatización convierte verificaciones manuales en procesos straight-through, elevando productividad y consistencia del servicio (Hammer y Champy, 1993).

Medir este nexo exige un marco que conecte lo operativo con lo estratégico. El Balanced Scorecard permite alinear los cambios de simplificación con indicadores de procesos internos (costo por transacción, tiempo promedio, tasa de retrabajo, cumplimiento de plazos) y con percepciones de usuario y resultados financieros; así se evita optimizar costos a expensas de la calidad o la innovación (Madsen, 2025). La regulación proporcional y basada en riesgos es otra bisagra entre simplificación y eficiencia: controles robustos allí donde el riesgo es alto y, en trámites de bajo riesgo, presunciones de veracidad, muestreos o fiscalización posterior. Esta calibración reduce cargas de cumplimiento sin sacrificar el interés público y libera capacidad operativa para tareas de mayor valor (OECD, 2021).

La eficiencia derivada de la simplificación es sostenible cuando se institucionalizan ciclos de mejora continua y aprendizaje organizacional: revisión ex ante/ex post, métricas públicas y rendición de cuentas orientan ajustes iterativos

y consolidan la legitimidad de los cambios, reforzando tanto el desempeño como la confianza ciudadana (Pollitt y Bouckaert, 2017).

Tabla 2

La simplificación y el vínculo con la eficiencia operativa

Palanca de simplificación	Mecanismo operativo	Indicador de eficiencia esperado
Formularios unificados	Menos variabilidad y errores	↓ Retrabajo (%)
Interoperabilidad de datos	Eliminación de reingresos	↓ Tiempo de ciclo
Ventanilla única	Reducción de traspasos	↑ Cumplimiento de plazos
Instructivos estandarizados	Claridad de roles y secuencias	↑ Productividad por trabajador
Control proporcional por riesgo	Menos verificaciones innecesarias	↓ Costo por transacción

Nota. Se muestra los mecanismos operativos de la simplificación y el resultado.

3.2.2. Principales dimensiones de la variable

3.2.2.1. Claridad procedimental

La claridad procedimental alude a la definición explícita y comprensible de los pasos, requisitos, responsables y plazos de cada trámite, de modo que el proceso sea predecible y auditable. En términos de política regulatoria, supone reglas estables, lenguaje llano y formatos homogéneos que reduzcan ambigüedades y discrecionalidad, con revisiones ex ante y ex post para mantener la coherencia normativa (OECD, 2021). Desde la perspectiva del administrative burden, la claridad minimiza los costos de aprendizaje del usuario y del servidor, acortando el tiempo necesario para entender qué hacer y cómo hacerlo (Herd y Moynihan, 2022).

Operativamente, la claridad se materializa en instructivos estandarizados, formularios unificados y mapas de proceso que describen recorridos de principio a fin, con puntos de control y criterios de aceptación claramente visibles. El diseño de la información etiquetas consistentes, requisitos jerarquizados, mensajes de error útiles es parte esencial de la claridad y favorece trámites sin fricción desde el primer

intento (Government Digital Service, 2021). La evidencia comparada coincide en que la estandarización documental reduce retrabajos y errores de forma, liberando capacidad operativa para actividades de mayor valor (OECD, 2021).

La sostenibilidad de la claridad requiere gobernanza por procesos: dueños de proceso, métricas de desempeño (tiempo de ciclo, tasa de correcciones, backlog) y ciclos de mejora continua. Con un enfoque de proporcionalidad, la entidad calibra la documentación y verificación según el riesgo del trámite, evitando requisitos desmedidos y actualizando instructivos cuando cambie la normativa o la tecnología disponible (OECD, 2021). Este andamiaje evita la “inflación procedimental” y preserva la transparencia como atributo del servicio público (Government Digital Service, 2021).

3.2.2.2. Digitalización de procesos

La digitalización de procesos implica convertir trámites en servicios digitales de punta a punta, apoyados en identidad electrónica, firma digital, pagos en línea e interoperabilidad de datos. Estos habilitadores infraestructura pública digital permiten que la información circule entre entidades y que el ciudadano no vuelva a aportar lo que el Estado ya posee, reduciendo tiempos y costos de cumplimiento (OECD, 2024). La digitalización bien diseñada transforma verificaciones manuales en flujos straight-through, elevando productividad y consistencia del servicio (World Bank, 2023).

Para consolidarse, la digitalización debe garantizar disponibilidad del portal, usabilidad, seguridad y trazabilidad del expediente electrónico. La medición tiempo de ciclo en línea, tasa de finalización, errores por paso permite detectar cuellos de botella y priorizar mejoras incrementales. Los estándares de servicio digital

recomiendan iterar con usuarios reales, probar accesibilidad y publicar métricas de desempeño a fin de sostener la confianza y la adopción (United Nations, 2024).

No obstante, digitalizar sin rediseñar puede generar “red tape digital”: múltiples claves, formularios redundantes o pasos no interoperables. Por ello, la estrategia debe integrar proporcionalidad regulatoria y privacidad desde el diseño, limitando la recolección de datos al propósito del trámite y aplicando salvaguardas de seguridad acordes al riesgo (OECD, 2020). Así, la digitalización se alinea con simplificación real y evita trasladar complejidad analógica al entorno virtual (European Data Protection Board, 2020).

3.2.2.3. Enfoque ciudadano

El enfoque ciudadano sitúa las necesidades y contextos de uso en el centro del diseño del trámite: partir de evidencias sobre problemas reales, mapear el viaje del usuario, prototipar soluciones y evaluar con personas usuarias antes de escalar. Este enfoque reduce fricciones, mejora comprensibilidad y eleva la aceptabilidad de las reglas, reforzando la legitimidad del proceso simplificado (Stickdorn et al., 2018). Además, la coproducción con servidores de primera línea ayuda a anticipar restricciones operativas y a diseñar apoyos que facilitan el cumplimiento (Nabatchi et al., 2017).

En términos de gestión, el enfoque ciudadano se expresa en ventanillas únicas, lenguaje claro, orientación efectiva y seguimiento en línea, con indicadores como satisfacción, resolución al primer contacto y cumplimiento de plazos. La transparencia de requisitos y plazos asociada a objetivos de gobierno abierto disminuye asimetrías de información y desincentiva discrecionalidad, elementos clave para la confianza en el servicio (OECD, 2017). De este modo, la experiencia del usuario se vuelve un insumo permanente para la mejora continua (OECD, 2020).

Finalmente, la incorporación sistemática de mecanismos de participación consultas, pruebas de usabilidad, tableros de desempeño crea bucles de retroalimentación que sostienen la simplificación en el tiempo. La evidencia internacional muestra que cuando se vinculan metas verificables de experiencia y acceso con cambios de procesos y capacidades digitales, aumentan la eficiencia y el valor público percibido, cerrando el círculo entre simplificar, medir y rendir cuentas (Open Government Partnership, 2023).

3.2.3. *Eficiencia operativa*

La eficiencia operativa suele describirse como “la capacidad de un sistema para transformar insumos en resultados útiles con el mínimo desperdicio posible de tiempo, costo y esfuerzo” (Slack y Brandon, 2019). En la disciplina de operaciones, esta idea se articula en torno a cinco objetivos clásicos calidad, velocidad, fiabilidad, flexibilidad y coste cuya combinación determina la creación de valor y la sostenibilidad competitiva.

Desde la óptica macro, la OCDE subraya que la transformación digital se ha convertido en el acelerador principal de la eficiencia: los gobiernos que invierten en infraestructura de datos, interoperabilidad y servicios en línea logran recortar hasta 35 % de los costos unitarios de servicio y mejorar la experiencia del usuario en más de diez puntos porcentuales (OECD, 2024). Estas ganancias confirman la tesis de la Productividad Institute (2024) de que la eficiencia operativa debe medirse no solo por reducción de gasto público, sino también por calidad ajustada de los resultados, especialmente en entornos donde la prestación de servicios es el mandato principal.

Las corrientes de Lean y mejora continua trasladan la noción de eficiencia a la eliminación sistemática de actividades que no agregan valor. En un estudio con entidades públicas brasileñas, Schwantz et al. (2023) demostraron que la adopción



de prácticas Lean elevó la puntuación de desempeño institucional en 18 % y redujo el tiempo de ciclo en 27 %, validando la premisa de que mapear el flujo de valor y reducir desperdicios materiales y de información son palancas críticas de eficiencia.

El Balanced Scorecard, en su evolución reciente, ha reforzado la medición de la eficiencia al vincular los indicadores operativos con variables financieras, de cliente y aprendizaje organizacional. Madsen (2025) señala que esta integración permite visualizar relaciones causa-efecto y evita el riesgo de optimizar costos a expensas de la calidad o la innovación.

Las tecnologías 4.0 añaden una capa decisiva: la automatización, la analítica avanzada y la inteligencia artificial potencian la eficiencia al aumentar la precisión, reducir errores y habilitar decisiones en tiempo real. Prince (2024) reporta disminuciones promedio del 20 % en costos logísticos tras implantar algoritmos predictivos y robótica colaborativa, con ganancias en fiabilidad del servicio.

Junto con la innovación tecnológica, un enfoque basado en datos refuerza la eficiencia operativa al permitir ciclos ágiles de prueba-aprendizaje-ajuste. Estudios recientes evidencian que organizaciones que maduran sus capacidades analíticas duplican la tasa de reducción de tiempos de proceso respecto de aquellas que dependen de reportes tradicionales (OECD, 2024). Así, la eficiencia emergente es cada vez más sistémica: resulta de la convergencia entre procesos esbeltos, medición integral del desempeño y tecnologías digitales que habilitan decisiones.

La agenda de los organismos internacionales muestra que la eficiencia operativa en el sector público trasciende la mera contención de gastos. Implica combinar disciplina de costos, enfoque en el usuario y capacidad de innovación para entregar servicios confiables y oportunos, cerrando la brecha entre expectativas ciudadanas y resultados institucionales. Esta visión integradora posiciona la

eficiencia como pilar fundamental de la creación de valor público y de la legitimidad gubernamental en la era digital.

3.2.3.1. Eficiencia vs. eficacia

La eficiencia operativa describe la relación óptima entre insumos y resultados inmediatos del proceso —tiempo, costo y esfuerzo— mientras la eficacia alude al grado en que se alcanzan los objetivos propuestos; dicho de otro modo, eficiencia es “hacer bien las cosas”, eficacia es “hacer las cosas correctas” y ambas dimensiones deben distinguirse para gestionar operaciones con criterio (Slack y Brandon, 2019).

Para evitar sesgos de optimización, los sistemas de medición deben vincular procesos con fines: la eficiencia monitorea costos por transacción, tiempos de ciclo y retrabajos; la eficacia observa cumplimiento de metas, impacto en usuarios y resultados estratégicos. En marcos contemporáneos como el Balanced Scorecard, esta separación se hace explícita al conectar indicadores operativos con aprendizaje, clientes y resultados institucionales (Madsen, 2025).

En el sector público, la eficacia se expresa en valor público: cobertura, acceso, satisfacción y resultados sociales; la eficiencia, en la capacidad de entregar esos logros con el menor consumo de recursos posible. Gestionar ambas en conjunto evita la “trampa” de ser muy eficiente produciendo salidas que no cambian resultados relevantes para la ciudadanía, alineando operaciones con propósito colectivo (Bryson et al., 2014).

3.2.3.2. Objetivos operativos: costo, tiempo, calidad

El objetivo de costo busca minimizar el “costo de servir” sin degradar el resultado del proceso; en operaciones públicas se expresa como costo por transacción, costo por expediente y costo variable unitario. Su gestión exige

asignación por actividades (ABC), estandarización y eliminación de desperdicios para reducir variabilidad y asegurar economías de escala (Slack y Brandon, 2019).

El objetivo de tiempo persigue acortar el ciclo de extremo a extremo desde la solicitud hasta la entrega y estabilizar el flujo. En el ámbito gubernamental, la mejora continua (lean/kaizen) y el mapeo de valor permiten reducir esperas, trasposos y reingresos de datos, incrementando la capacidad efectiva y la previsibilidad del servicio sin inversiones intensivas (Radnor, 2022).

El objetivo de calidad se orienta a “hacerlo bien a la primera”, controlando la variación y evitando retrabajos. La calidad operativa se mide por defectos por unidad, tasa de correcciones y conformidad con especificaciones; herramientas como SPC, análisis de causas y diseño robusto sostienen niveles de desempeño consistentes en procesos intensivos en información (Montgomery, 2020).

Tabla 3
Objetivos: Costo, tiempo y calidad

Objetivo	Métrica principal	Complementos útiles
Costo	Costo por transacción	Costo total de proceso; costo variable unitario
Tiempo	Tiempo de ciclo total	Tiempos de espera; tasa de flujo; WIP
Calidad	Retrabajo (%) / defectos	Conformidad; variación (σ); RFT (<i>right-first-time</i>)

Nota. Se muestra las métricas y complementos de los objetivos de la eficiencia.

3.2.3.3. Enfoque de procesos y cadena de valor

El enfoque de procesos concibe a la organización como una red horizontal de actividades que transforman insumos en resultados para el usuario, por encima de los límites funcionales. Gestionar por procesos implica mapear recorridos de extremo a extremo, estandarizar tareas, asignar responsables y alinear indicadores

operativos con los resultados del servicio, lo que reduce variabilidad, tiempos de ciclo y retrabajos (ABPMP, 2019; Slack y Brandon-Jones, 2019).

La cadena de valor en el sector público reinterpreta el encadenamiento clásico de actividades para enfatizar cómo las funciones misionales (p. ej., otorgar licencias), de apoyo (p. ej., logística, TI) y de coordinación/gobernanza (p. ej., planeamiento, control) contribuyen a la creación de valor público. Esta visión conecta procesos con resultados relevantes acceso, oportunidad, calidad percibida y evita optimizar costos sin impacto en fines colectivos (Bryson et al., 2014).

La instrumentación del enfoque combina gestión por procesos (BPM), mejora continua y analítica. La minería de procesos reconstruye la ejecución real a partir de huellas digitales para detectar cuellos de botella y desvíos; junto con tableros que monitorean tiempo de ciclo, trabajo en proceso y “right-first-time”, orienta decisiones de rediseño con evidencia y permite iterar de forma ágil sobre la cadena de valor (van-der, 2016).

Tabla 4
Enfoque y la gestión de procesos

Capa de gestión	Enfoque	Indicadores operativos típicos	Decisiones habilitadas
Estrategia– Valor	Cadena de valor público	Cobertura, oportunidad, satisfacción	Priorizar procesos misionales y apoyos críticos
Procesos	BPM + mejora continua	Tiempo de ciclo, retrabajo, WIP	Rediseño de flujos, estandarización
Datos	Minería de procesos	Cuellos de botella, variación	Automatización, reasignación de cargas

Nota. Se muestra la capa de gestión de los procesos y sus indicadores típicos.

3.2.3.4. Productividad y rendimiento institucional

La productividad en el sector público se entiende como la relación entre insumos (recursos financieros, humanos y tecnológicos) y salidas (bienes/servicios



producidos), mientras que el rendimiento institucional incorpora además la calidad de esas salidas y su contribución a resultados u outcomes relevantes para la ciudadanía. Esta distinción permite evaluar la capacidad operativa (hacer más con lo mismo) y, simultáneamente, la pertinencia e impacto de lo entregado (hacer lo que importa) (OECD, 2020).

Para gestionar ambos planos, los marcos contemporáneos recomiendan articular cadenas causa-efecto que vinculen indicadores operativos con resultados estratégicos. El Public Sector Scorecard integra métricas de proceso (tiempo de ciclo, costo por transacción, tasa de retrabajo) con métricas de usuario y resultados, evitando mejoras de productividad que degraden calidad o acceso; así, el desempeño institucional se interpreta como un equilibrio entre eficiencia, efectividad y experiencia (Moullin, 2017).

La digitalización y la gestión por procesos refuerzan este enfoque al habilitar medición continua y aprendizaje organizacional: expedientes electrónicos, trazabilidad y analítica permiten detectar cuellos de botella y ajustar capacidades en tiempo real. De este modo, la productividad deja de ser un conteo de volúmenes y se convierte en una práctica de mejora adaptativa, capaz de sostener rendimientos estables aun en contextos de demanda variable (Mergel et al., 2019).

3.2.3.5. Mejora continua: Lean y Kaizen

La mejora continua en operaciones públicas concibe a la entidad como un sistema que aprende a eliminar desperdicios, estabilizar procesos y entregar valor con menos variabilidad. Desde Lean, mejorar significa acortar flujos, reducir esperas y simplificar pasos que no agregan valor al usuario, mientras se construye disciplina diaria de desempeño y resolución de problemas en el punto de servicio (Radnor, 2022).

El enfoque Kaizen operacionaliza ese aprendizaje en ciclos breves y sostenidos: estandarizar el mejor método conocido, observar en el gamba la realidad del trabajo, experimentar cambios de bajo costo y consolidar mejoras en nuevos estándares. La lógica es incremental, pero acumulativa; pequeñas correcciones repetidas elevan la capacidad del sistema para entregar calidad, tiempo y costo predecibles (Imai, 2012).

La instrumentación Lean en municipalidades se apoya en mapeo de flujo de valor, 5S, visual management y análisis de causas para atacar retrabajos y cuellos de botella. Estas prácticas vinculan la mejora con métricas operativas tiempo de ciclo, costo por transacción, tasa de correcciones y con rutinas de liderazgo que hacen visibles las brechas y asignan responsables del cierre (Liker, 2021).

Para sostener la mejora, se requiere una arquitectura de gestión que conecte objetivos estratégicos con tableros diarios de proceso, auditorías de estándares y rutinas de coaching. La combinación de disciplina Lean con gestión por procesos y aprendizaje organizacional crea una capacidad dinámica: la organización detecta variación a tiempo, corrige causas y evita que la complejidad vuelva a crecer (Netland y Powell, 2017).

Tabla 5
Cuadro de mejora continuar Lean y Kaizen

Desperdicio (Lean)	Análogo en lo público	Efecto de aplicar Kaizen
Esperas	Expedientes detenidos entre áreas	Menos tiempo de ciclo
Sobrepesamiento	Requisitos duplicados	Menos retrabajo
Movimiento	Traslados innecesarios del ciudadano	Más resolución al primer contacto
Inventario	Backlog de casos	Flujo estable
Defectos	Formularios mal llenados	Calidad a la primera

Nota. La tabla muestra el desperdicio Lean y el efecto Kaizen.

3.2.3.6. Gestión de la capacidad y la demanda

La gestión de la capacidad busca alinear recursos personas, infraestructura y tecnología con la demanda real de servicios para sostener niveles objetivo de costo, tiempo y calidad. En operaciones públicas, la capacidad se planifica como “sobre de recursos” y la demanda como “flujo de solicitudes”; desajustes entre ambos generan colas, tiempos de espera y retrabajos. El objetivo es amortiguar la variabilidad del arribo y flexibilizar la oferta con estándares claros de servicio (Slack y Brandon-Jones, 2019; Cachon y Terwiesch, 2019).

La teoría de colas ofrece el sustrato analítico: Little vincula trabajo en proceso, tasa de salida y tiempo de ciclo, mostrando que la alta utilización sin amortiguadores dispara la espera. Reducir variabilidad (en arribos y procesos), agrupar capacidad y eliminar cuellos de botella mejora el flujo y disminuye el tiempo promedio del trámite; en servicios intensivos en información, esa lógica se traduce en menos reingresos y mayor estabilidad (Hopp y Spearman, 2011).

El pronóstico de la demanda y la programación de personal son palancas gemelas: series de tiempo y calendarios de atención anticipan picos, mientras turnos, polivalencia y colas conjuntas balancean cargas entre áreas. La evidencia en servicios públicos y contact centers muestra que dotaciones ajustadas por intervalos reducen abandonos y mejoran el nivel de servicio con el mismo número de horas totales, siempre que se gestione la mezcla de habilidades y la prioridad de casos (Hyndman y Athanasopoulos, 2021).

En clave municipal, la gestión de la demanda incluye canalizar solicitudes a autoservicio digital, citas previas, filtros por complejidad y comunicación proactiva para “aplanar” arribos; del lado de la oferta, capacidad flexible (polifuncionalidad, triaje administrativo, automatización) y umbrales de utilización razonables



sostienen el desempeño sin sacrificar experiencia del usuario. La combinación con gobierno digital e interoperabilidad reduce picos artificiales y permite cumplir metas de oportunidad y confiabilidad (Slack y Brandon-Jones, 2019).

3.2.3.7. Estándares, procedimientos y control interno

Los estándares definen expectativas explícitas de desempeño y calidad del servicio; establecen requisitos verificables y criterios de aceptación que reducen la variabilidad y facilitan la comparación entre áreas. En gestión pública, marcos como ISO 9001 promueven enfoque a procesos, evidencia documental y mejora continua, mientras las guías de gobierno digital añaden principios de accesibilidad y usabilidad orientados al ciudadano (ISO, 2015; OECD, 2020). Estandarizar fija “la mejor forma conocida” y convierte metas de costo, tiempo y calidad en prácticas reproducibles, condición necesaria para la eficiencia operativa.

Los procedimientos operacionalizan los estándares en secuencias claras de trabajo: describen entradas, actividades, responsables, controles y salidas. La gestión por procesos (BPM) recomienda modelar recorridos de extremo a extremo, definir dueños de proceso y alinear métricas con resultados del servicio; así, la documentación deja de ser un fin en sí misma y se vuelve guía para reducir retrabajos y sincronizar interdependencias (ABPMP, 2019). Cuando los procedimientos se redactan con lenguaje llano y se prueban con usuarios internos, el cumplimiento aumenta y los tiempos de ciclo se estabilizan (GDS, 2021).

El control interno provee salvaguardas para que los procedimientos se ejecuten como fueron diseñados y alcancen sus objetivos. El marco COSO integra cinco componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo que conectan cumplimiento, confiabilidad operativa y logro de objetivos; la auditoría interna, bajo el IPPF del



IIA, verifica razonablemente que los controles son adecuados y eficientes, evitando excesos de verificación que encarezcan el proceso (COSO, 2013; The IIA, 2017). Un control interno basado en riesgos articula proporcionalidad: controles más robustos en procesos críticos y fiscalización posterior en trámites de bajo riesgo, alineándose con las directrices de gestión del riesgo de ISO 31000 (ISO, 2018).

3.2.3.8. **Balanced Scorecard y métricas clave**

El Balanced Scorecard (BSC) provee un marco para traducir la estrategia en objetivos y medidas operativas a través de cuatro perspectivas financiera/recursos, clientes/ciudadanía, procesos internos y aprendizaje con relaciones causa-efecto que conectan inversiones en capacidades con mejoras de procesos y resultados de servicio (Kaplan y Norton, 1996).

La literatura reciente destaca que el BSC ha evolucionado hacia una arquitectura de ejecución: mapas estratégicos, indicadores líderes y rezagados, metas y carteras de iniciativas que permiten cerrar brechas de desempeño sin perder trazabilidad entre acciones y resultados; su utilidad radica en evitar optimizaciones parciales de costo o tiempo que sacrifiquen calidad o aprendizaje (Madsen, 2025).

En el sector público, el BSC se adapta al valor público, priorizando cobertura, oportunidad, calidad percibida y resultados sociales; esta lectura asegura que la eficiencia operativa no se mida solo por ahorro, sino por la capacidad de entregar servicios confiables y oportunos a la ciudadanía, con foco en resultados finales y no solo en volúmenes de producción (Moullin, 2017).

El diseño de métricas exige distinguir indicadores líderes (p. ej., cumplimiento de estándares de proceso, capacitación, disponibilidad de plataforma) de indicadores rezagados (p. ej., tiempo de ciclo, retrabajo, satisfacción), y asegurar definiciones operativas, fuentes de datos y frecuencias de cálculo consistentes; las

métricas deben ser pocas, accionables y alineadas al propietario del proceso (Parmenter, 2015).

La gobernanza de indicadores requiere tableros públicos, responsables y ciclos de revisión que integren evidencia digital (expediente electrónico, interoperabilidad) para monitorear desempeño en tiempo real; publicar metas y resultados fortalece la transparencia y promueve aprendizaje organizacional continuo orientado a la mejora (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2020).

3.2.3.9. Gobierno digital y operaciones públicas

El gobierno digital reconfigura el modelo operativo del Estado al usar infraestructura digital pública (identidad, interoperabilidad, pagos) y gobernanza de datos para transformar trámites en servicios fin a fin, medibles y escalables; su foco es reducir fricción, estandarizar decisiones y asegurar experiencia consistente entre canales (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2020). Esta orientación desplaza la informática de apoyo a una lógica de rediseño del proceso público y de provisión de valor en tiempo real (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024).

En términos operativos, los habilitadores digitales sostienen procesamiento directo (straight-through processing), el principio “solo una vez” y el expediente electrónico, eliminando reingresos y verificaciones manuales que encarecen el servicio; así, disminuyen costos por transacción, tiempos de ciclo y retrabajos, mientras aumentan trazabilidad y capacidad de control (World Bank, 2023). Cuando la arquitectura se basa en plataformas modulares y API estandarizadas, las mejoras se vuelven reutilizables y se aceleran los despliegues transversales en múltiples áreas (OECD, 2024).



Para sostener resultados, la estrategia digital debe integrarse con gobernanza por procesos y gestión por datos: tableros operativos, medición continua y ciclos de aprendizaje permiten detectar cuellos de botella y ajustar capacidad ante la variabilidad de la demanda (Mergel et al., 2019). Este anclaje organiza la operación alrededor de métricas líderes (disponibilidad, tasa de finalización, errores por paso) y rezagadas (tiempo total, cumplimiento de plazos, satisfacción), vinculando eficiencia con resultados de servicio.

La implementación efectiva combina equipos multidisciplinarios, diseño centrado en el usuario y entrega iterativa, en línea con la “segunda ola de la gobernanza en la era digital”: menos silos, más plataformas y productos públicos con ciclos cortos de mejora (Margetts y Dunleavy, 2013). Los estándares de servicio digital fijan criterios de accesibilidad, seguridad y usabilidad, evitando “digitalizar la complejidad” y consolidando confianza en los canales en línea (Government Digital Service, 2021).

3.2.4. Principales dimensiones de la variable

3.2.5. Uso de recursos

La gestión del uso de recursos se centra en transformar insumos financieros, humanos y tecnológicos en salidas con el menor costo posible, sin sacrificar la calidad. Operativamente, se expresa en indicadores como costo por transacción, horas por expediente y productividad por trabajador, apoyándose en estandarización y costeo por actividades para eliminar desperdicios (Slack y Brandon, 2019).

En entornos de servicio público, la productividad laboral y la utilización de capacidad determinan el rendimiento real: altos niveles de utilización, sin amortiguadores, incrementan colas y espera; por ello, la programación de personal,



la reducción de variabilidad y la eliminación de cuellos de botella son palancas esenciales para estabilizar el flujo y reducir los tiempos (Hopp y Spearman, 2011).

La mejora del uso de recursos se robustece con prácticas Lean orientadas a suprimir actividades que no agregan valor y a simplificar flujos administrativos. La estandarización, el mapeo de valor y la resolución sistemática de causas reducen retrabajos y costos unitarios, mientras la automatización selectiva libera tiempo del personal para tareas de mayor impacto operativo (Radnor, 2022).

3.2.6. Rendimiento de procesos

El rendimiento de procesos describe la salud del flujo de trabajo de extremo a extremo: tiempos de ciclo, tasa de salida y estabilidad del servicio. La relación entre trabajo en proceso, rendimiento y tiempo formalizada por la ley de Little guía decisiones para mantener niveles de servicio previsibles, minimizando esperas y variabilidad en trámites (Hopp y Spearman, 2011).

La gestión por procesos (BPM) proporciona el armazón para modelar, medir y mejorar recorridos administrativos. Herramientas de minería de procesos reconstruyen la ejecución real a partir de registros, revelando cuellos de botella, desvíos y retrabajos invisibles a la supervisión tradicional, y orientando intervenciones con evidencia empírica (van-der, 2016).

El desempeño se sostiene con propietarios de proceso, estándares operativos y métricas accionables tiempo de ciclo, cumplimiento de plazos, backlog y “right-first-time” vinculadas a metas claras. Esta gobernanza asegura que los ajustes no sean episodios aislados, sino un sistema de mejora continua orientado a resultados (ABPMP, 2019).

3.2.7. *Calidad del servicio*

La calidad del servicio combina conformidad técnica (hacerlo bien a la primera) y experiencia del usuario. En términos operativos, se controla la variación con cartas de control, se reduce el retrabajo y se diseñan procesos robustos para asegurar salidas consistentes que cumplan especificaciones y estándares internos (Montgomery, 2020).

Desde la perspectiva del usuario, la calidad se manifiesta en claridad, oportunidad y confiabilidad del servicio percibido. La gestión de momentos de verdad y de expectativas-percepciones convierte la voz del ciudadano en criterio para priorizar mejoras, alineando eficiencia con satisfacción y confianza institucional (Zeithaml et al., 2018).

En el plano de aseguramiento, los sistemas de gestión de la calidad establecen un ciclo de estandarización, auditoría y mejora continua. La adopción de enfoques basados en procesos y evidencia documental permite mantener trazabilidad, disminuir errores y sostener niveles de servicio homogéneos entre áreas y periodos (ISO, 2015).

3.3. **Marco conceptual**

Claridad procedimental

Grado en que un trámite está descrito con pasos, requisitos, responsables y plazos precisos. Supone instructivos estandarizados y formularios coherentes que minimizan ambigüedades, reducen errores de forma y facilitan la trazabilidad. En la tesis se relaciona con menor retrabajo y decisiones consistentes entre áreas.

Digitalización de procesos

Conversión de trámites y flujos internos a servicios fin a fin soportados por expediente electrónico, autenticación, firmas y pagos en línea. Implica disponibilidad,



usabilidad y seguridad del portal, así como interoperabilidad entre entidades. Su propósito es disminuir tiempos, eliminar reingresos de datos y mejorar el seguimiento.

Eficiencia operativa

Capacidad institucional para transformar recursos en resultados operativos con el menor costo, tiempo y esfuerzo, manteniendo la calidad del servicio. Se expresa en indicadores como costo por trámite, tiempo de ciclo, cumplimiento de plazos y productividad del personal. Es la variable dependiente a explicar en el estudio.

Enfoque ciudadano

Orientación del diseño del servicio a las necesidades reales del usuario. Incluye lenguaje claro, orientación efectiva, ventanilla única y canales de autoservicio. Busca reducir fricción, aumentar la resolución al primer contacto y elevar la satisfacción, sin perder transparencia ni previsibilidad del proceso.

Gestión por procesos

Forma de organizar el trabajo en recorridos de extremo a extremo con dueños, metas e indicadores. Demanda modelar, estandarizar y mejorar flujos que cruzan áreas funcionales. Permite alinear recursos con resultados, detectar cuellos de botella y priorizar cambios con mayor impacto en el desempeño.

Indicadores de desempeño

Medidas verificables que muestran el estado y la evolución de la operación. Pueden ser líderes (disponibilidad del portal, cumplimiento de estándar) o rezagados (tiempo total, retrabajo, satisfacción). En la tesis sirven para evaluar efectos de la simplificación en la eficiencia operativa.

Interoperabilidad de datos

Capacidad de sistemas y entidades para intercambiar información de forma segura y automática usando estándares y reglas compartidas. Evita pedir al ciudadano datos ya



existentes, reduce verificaciones manuales y hace posible el principio “solo una vez”, acelerando los trámites y mejorando la consistencia.

Procedimiento administrativo

Conjunto ordenado de actos y decisiones que permiten a la municipalidad otorgar, denegar o registrar un servicio o derecho. Define entradas, validaciones, plazos y salidas formales. Su buen diseño limita la discrecionalidad, facilita el control interno y reduce reclamos.

Simplificación administrativa

Política y práctica de revisar normas, depurar requisitos, unificar formularios y digitalizar servicios para disminuir cargas de aprendizaje y cumplimiento. Persigue mantener los fines públicos con el mínimo de pasos y costos, reforzando transparencia, seguridad jurídica y experiencia del usuario.

Tiempo de ciclo

Duración total desde que el ciudadano inicia un trámite hasta que recibe el resultado. Incluye esperas, traslados, validaciones y actividades internas. Es un indicador clave de capacidad y flujo; su reducción sostenida refleja claridad procedimental, digitalización efectiva y coordinación entre áreas.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La simplificación administrativa tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

4.2. Hipótesis específica

HE1. La claridad procedimental tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

HE2. La digitalización de procesos tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

HE3. El enfoque ciudadano tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

4.3. Variables

V1. Simplificación administrativa

✓ Claridad procedimental

V2. Eficiencia operativa

✓ Uso de recursos

- ✓ Digitalización de procesos
- ✓ Rendimiento de procesos
- ✓ Enfoque ciudadano
- ✓ Claridad del servicio

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 6

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (OCDE, 2013).	1.1. Claridad procedimental	1.1.1. Instructivos estandarizados 1.1.2. Formularios unificados
	1.2. Digitalización de procesos	1.2.1. Trámites en línea 1.2.2. Disponibilidad del portal 1.2.3. Uso de la plataforma digital
	1.3. Enfoque ciudadano	1.3.1. Ventanillas únicas operativas 1.3.2. Orientación brindada 1.3.3. Publicación de requisitos
2. EFICIENCIA OPERATIVA (Porter, 1996).	2.1. Uso de recursos	2.1.1. Costos por trámite 2.1.2. Producción por trabajador
	2.2. Rendimiento de procesos	2.2.1. Tiempo por trámite 2.2.2. Casos pendientes 2.2.3. Entregas dentro del plazo
	2.3. Calidad del servicio	2.3.1. Retrabajo o correcciones 2.3.2. Satisfacción del usuario 2.3.3. Cumplimiento de normativa

Nota. La tabla muestra las variables de estudio con sus respectivas dimensiones e indicadores.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Se aplicó el enfoque cuantitativo, orientado a medir con datos numéricos la relación entre simplificación administrativa y eficiencia operativa; se operacionalizaron variables en indicadores observables, se codificaron respuestas en escalas tipo Likert y se procesaron mediante estadística descriptiva e inferencial para contrastar las hipótesis planteadas (Hernández et al., 2014).

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

Se empleó el método deductivo, partiendo de postulados teóricos y antecedentes empíricos para derivar hipótesis específicas sobre el vínculo entre ambas variables; posteriormente, se contrastaron esas proposiciones con la evidencia recolectada, verificando la coherencia de los resultados con el marco conceptual (Ñaupas et al., 2014).

5.3. Tipo de investigación

Se desarrolló una investigación aplicada, orientada a resolver un problema concreto de gestión municipal; los hallazgos no solo explicaron el fenómeno estudiado, sino que se tradujeron en recomendaciones operativas para simplificar procedimientos, optimizar recursos y mejorar el desempeño institucional (Santamaría et al., 2024).

5.4. Nivel de investigación

Se adoptó un nivel correlacional, destinado a estimar el grado y sentido de asociación entre simplificación administrativa y eficiencia operativa; se calcularon coeficientes de correlación apropiados al comportamiento de los datos y se interpretaron magnitud y dirección sin asumir causalidad (Charaja, 2011).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

n= número de puntos de datos de las dos variables

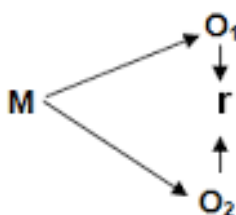
di= diferencia de rango del elemento «n»

El Coeficiente Spearman, ρ , puede tomar un valor entre +1 y -1

5.5. Diseño de investigación

Se aplicó un diseño no experimental, de corte transversal, observando las variables tal como ocurrieron en su contexto natural y en un único momento de medición; no se manipuló ningún factor, lo que permitió describir y relacionar percepciones actuales de los trabajadores respecto a los procesos municipales (Canales, 2006).

Donde:



M = Muestra de estudio

O₁ = Observación de la V.1. (Simplificación administrativa)

O₂ = Observación de la V.2. (Eficiencia operativa)

r = Correlación entre ambas variables de estudio.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Conjunto total de unidades de análisis que comparten características relevantes para el estudio (personas, organizaciones, expedientes, etc.). Define el “universo” sobre el que se desea inferir y debe estar claramente delimitado en espacio, tiempo y criterios de inclusión/exclusión (Hernández et al., 2014).

La población objetivo está conformada por los 38 trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca durante el año 2025. Estos servidores se distribuyen en áreas clave de la gestión municipal Secretaría General, Tesorería, Contabilidad, Logística, Obras, Planeamiento y Desarrollo Social y participan de manera directa en los procesos de simplificación administrativa y en la operatividad diaria de la institución. Se excluyen expresamente los operarios de campo y el personal de servicios generales, dado que sus funciones no guardan relación con la toma de decisiones administrativas ni con la ejecución de los trámites analizados en la investigación.

- Criterios de inclusión: Se incluye a los trabajadores bajo los distintos regímenes laborales.
- Criterio de exclusión: Se excluye a los trabajadores temporal o quienes tercerizan servicios.

5.6.2. Muestra

Subconjunto de la población del que se obtiene la información empírica. Su finalidad es representar al universo con la menor distorsión posible, ya sea mediante selección probabilística o no probabilística (Hernández et al., 2014).

Dado el tamaño reducido de la población ($N = 38$) y la relevancia que cada servidor tiene en la generación y ejecución de los procedimientos internos, se optó por un muestreo



no probabilístico censal, es decir, se considerará a la totalidad de los trabajadores administrativos como unidad de análisis ($n = 38$).

Esta decisión garantiza cobertura completa, evita sesgos de exclusión y permite captar la diversidad de percepciones entre las diferentes áreas sin requerir procedimientos de selección aleatoria. Además, el censo fortalece la validez interna del estudio al reflejar de manera íntegra la realidad operativa de la municipalidad, factor esencial para evaluar con precisión la relación entre simplificación administrativa y eficiencia operativa.

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento

5.7.1. Técnica

Se aplicó la técnica de encuesta para recolectar información estandarizada de manera eficiente; se administró un formato autoaplicable (presencial o digital) con instrucciones claras, escala de respuesta uniforme y resguardo de anonimato, a fin de captar percepciones comparables entre áreas y cargos (Ñaupas et al., 2014).

5.7.2. Instrumento

Se empleó un cuestionario estructurado, compuesto por secciones de datos generales y bloques de ítems alineados a las dimensiones e indicadores de ambas variables; los enunciados se redactaron en afirmaciones breves, con alternativas en escala Likert de cinco puntos y ordenados para facilitar comprensión y consistencia de respuesta (Ñaupas et al., 2014).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se evaluó la confiabilidad interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, calculado para el instrumento total y para cada dimensión; se consideraron aceptables valores iguales o superiores a 0.70, y se ajustaron ítems cuando fue necesario para mejorar la consistencia de las escalas (Medina y Verdejo, 2020).

Fórmula de cálculo de la confiabilidad:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_1}{V_1} \right]$$

Tabla 7*Prueba de confiabilidad de las variables*

Variabes	Alfa de Cronbach	N° elementos	Encuestados
Simplificación administrativa	,833	8	38
Eficiencia operativa	,866	8	38

Nota. La tabla muestra la prueba de confiabilidad de las dos variables de estudio.

La prueba de confiabilidad mostró valores de α de Cronbach de 0.833 para Simplificación administrativa y 0.866 para Eficiencia operativa (8 ítems; $n = 38$), ambos por encima del umbral de 0.70. Estos resultados evidencian alta consistencia interna, es decir, los ítems de cada escala miden de forma homogénea sus constructos y el instrumento es adecuado para análisis correlacionales e inferenciales. Al situarse en el rango 0.80–0.90, los coeficientes sugieren un buen equilibrio entre coherencia y no redundancia de ítems, por lo que las escalas pueden emplearse con confianza en la fase de resultados.

5.8.2. Validez

Se estableció la validez de contenido mediante juicio de expertos; un panel de especialistas en gestión pública y metodología revisó pertinencia, claridad y relevancia de los ítems, emitió observaciones y sugerencias, y se incorporaron ajustes formales y semánticos hasta alcanzar adecuación conceptual del instrumento (Medina y Verdejo, 2020).

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

- **Preparación y codificación.** Auditoría total de cuestionarios, asignación de códigos únicos y digitalización en matriz. Escala Likert 1–5; sin ítems invertidos (no recodificación requerida).

- **Depuración.** Controles de rango, vacíos y duplicados. Revisión de atípicos con regla de Tukey; corrección/eliminación solo si hubo error de digitación.
- **Faltantes.** Imputación por **mediana** cuando la omisión $\leq 10\%$ en una dimensión; si $> 10\%$, eliminación por lista **solo** para esa dimensión.
- **Puntajes.** Por indicador (ítem), por **dimensión** (promedio de sus ítems) y por **variable** (promedio de 8 ítems). Conversión a 0–100: $((\text{Media}-1)/4) \times 100$. Niveles: Muy bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy alto.
- **Calidad de medición.** Alfa de Cronbach por dimensión y total; revisión de “alfa si se elimina el ítem” y correlación ítem-total corregida (≥ 0.30). Validez de contenido asegurada por expertos.
- **Descriptivos.** Medias, desviación estándar, asimetría, curtosis; frecuencias por categoría Likert y visualizaciones (barras, cajas).
- **Inferencia.** Pearson (ρ) entre variables y entre dimensiones; IC95 % (bootstrap 5 000), $\alpha = 0.05$ y corrección. Interpretación del tamaño de efecto: pequeña ≈ 0.10 , media ≈ 0.30 , grande ≥ 0.50 .
- **Software y trazabilidad.** SPSS v26+ y R para gráficos. Diccionario de variables y bitácora de transformaciones para reproducibilidad.
- **Ética y seguridad.** Anonimato con códigos, acceso restringido y almacenamiento seguro; reporte **agregado** para evitar reidentificación.

5.10. Contrastación de hipótesis

a. Prueba de la hipótesis general

H0. La simplificación administrativa no tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

H1. La simplificación administrativa tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H₀.

c. Prueba estadística**Tabla 8**

Prueba estadística de la hipótesis general

	Error estándar			Significación	
	Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,711	,062	10,883	,000
N de casos válidos		38			

Nota. No se asume la hipótesis nula; se emplea el error asintótico que sí la considera.

d. Resultado de la prueba

Según la Tabla 8, la significación aproximada reporta $p = 0.000$. Al contrastarla con el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se cumple $p < \alpha$. En consecuencia, el resultado es estadísticamente significativo. Esta interpretación se realiza únicamente con base en el valor p consignado en la tabla, sin considerar otros estadísticos.

e. Decisión

A partir de este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁). Por tanto, se concluye que la simplificación administrativa tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad. La decisión refleja evidencia suficiente para sostener la asociación con el riesgo de error controlado en $\alpha = 0.05$.

a. Prueba de la hipótesis específica 1

H₀. La claridad procedimental no tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

H₁. La claridad procedimental tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H0.

c. Prueba estadística**Tabla 9***Prueba estadística de la hipótesis específica 1*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,457	,111	3,941	,000
N de casos válidos	38			

Nota. No se asume la hipótesis nula; se emplea el error asintótico que sí la considera.

d. Resultado de la prueba

Según la Tabla 9, la significación aproximada reporta $p = 0.000$. Al compararla con el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se cumple que $p < \alpha$. Por lo tanto, el resultado es estadísticamente significativo. Esta interpretación se realiza exclusivamente con base en el valor p mostrado, sin considerar otros estadísticos o estimaciones adicionales.

e. Decisión

Con este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia, se concluye que la claridad procedimental tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca (2025). La decisión se adopta con el riesgo de error controlado al 5 % conforme al nivel de significancia definido.

a. Prueba de la hipótesis específica 2

H0. La digitalización de procesos no tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

H1. La digitalización de procesos tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H0.

c. Prueba estadística**Tabla 10***Prueba estadística de la hipótesis específica 2*

	Valor	Error estándar		Significación
		asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,683	,069	9,006	,000
N de casos válidos	38			

Nota. No se asume la hipótesis nula; se emplea el error asintótico que sí la considera.

d. Resultado de la prueba

Según la Tabla 10, la significación aproximada es $p = 0.000$. Al contrastarla con el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se cumple que $p < \alpha$. Por ello, el resultado es estadísticamente significativo. Esta interpretación se realiza únicamente a partir del valor p consignado en la tabla, sin considerar otros estadísticos o estimaciones complementarias.

e. Decisión

Con base en este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Se concluye que la digitalización de procesos tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca (2025). La decisión se adopta con el riesgo de error controlado en $\alpha = 0.05$, conforme al criterio previamente definido.

a. Prueba de la hipótesis específica 3

H0. El enfoque ciudadano no tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

H1. El enfoque ciudadano tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H0.

c. Prueba estadística**Tabla 11***Prueba estadística de la hipótesis específica 3*

	Valor	Error estándar		Significación
		asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,625	,071	8,511	,000
N de casos válidos	38			

Nota. No se asume la hipótesis nula; se emplea el error asintótico que sí la considera.

d. Resultado de la prueba

Según la Tabla 11, la significación aproximada reporta $p = 0.000$. Al compararla con el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se cumple que $p < \alpha$. En consecuencia, el resultado es estadísticamente significativo. Esta interpretación se realiza exclusivamente con base en el valor p consignado en la tabla.

e. Decisión

A partir de este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por tanto, se concluye que el enfoque ciudadano tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca (2025). La decisión se adopta con el riesgo de error controlado en $\alpha = 0.05$, conforme al criterio previamente definido.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Este capítulo presenta los hallazgos empíricos de la investigación. Se inicia con la verificación de supuestos (prueba de normalidad), continúa con la exposición de las escalas de valoración para interpretar la fuerza de las correlaciones y los criterios visuales de dispersión, y luego muestra los resultados correlacionales del objetivo general y de los objetivos específicos, acompañados de sus diagramas y una discusión integrada.

6.2. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad es relevante porque orienta la elección de técnicas estadísticas y la validez de las inferencias. Confirmar que las distribuciones de las variables se aproximan a la normalidad respalda el uso de estadísticos paramétricos (o, en su defecto, justifica alternativas no paramétricas) y reduce el riesgo de conclusiones sesgadas por violaciones de supuestos.

H0_SA: Los puntajes de Simplificación administrativa provienen de una población con distribución normal.

H1_SA: Los puntajes de Simplificación administrativa no provienen de una población con distribución normal.

Tabla 12*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	,109	38	,200*	,973	38	,467
Eficiencia operativa	,118	38	,198	,977	38	,599

Nota. La distribución de la prueba es de tipo normal y se determina a partir de los datos, aplicando la corrección de significancia propuesta por Lilliefors.

De acuerdo con la Tabla 12, para Simplificación administrativa se obtuvieron $p = 0.200$ (Kolmogorov-Smirnov, corrección de Lilliefors) y $p = 0.467$ (Shapiro-Wilk); para Eficiencia operativa, $p = 0.198$ y $p = 0.599$, respectivamente. Como todos los valores p superan $\alpha = 0.05$, no se evidencian desviaciones significativas de la normalidad; por tanto, las distribuciones analizadas son compatibles con el supuesto de normalidad.

6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación

Tabla 13*Escala de valoración de las correlaciones*

Positiva	Correlación	Negativa	Correlación
0.90 a 1.00	Muy alta positiva	-0.90 a -1.00	Muy alta negativa
0.70 a 0.90	Alta positiva	-0.70 a -0.90	Alta negativa
0.50 a 0.70	Moderada positiva	-0.50 a -0.70	Moderada negativa
0.30 a 0.50	Baja positiva	-0.30 a -0.50	Baja negativa
0.00 a 0.30	Si existe correlación, es pequeña	-0.00 a -0.30	la correlación, es pequeña

Nota. La tabla muestra la escala de valoración de correlación según (Hinkle et al. 2003).

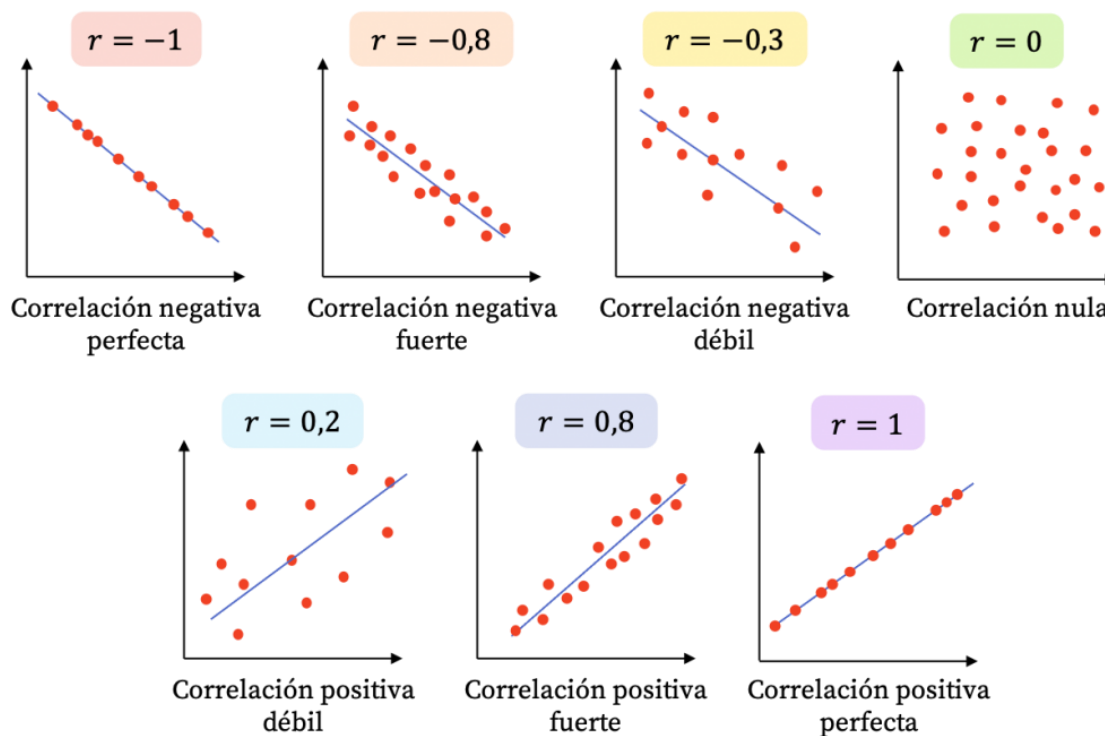
La Tabla 13 provee una guía referencial para clasificar la intensidad y el sentido de los coeficientes de correlación utilizados en el estudio (p. ej., Spearman o Pearson). Permite distinguir relaciones desde muy bajas hasta muy altas, tanto positivas como negativas,

ofreciendo un marco estandarizado que facilita la lectura homogénea de los resultados y asegura criterios comparables entre las diferentes pruebas realizadas.

6.4. Interpretación de las figuras de dispersión

Figura 1

Escala del diagrama de dispersión



La Figura 1 presenta una escala interpretativa que apoya el análisis visual de los diagramas de dispersión. Esta pauta ayuda a identificar la dirección (positiva/negativa) y la fuerza de la asociación entre dos variables, graduándola en niveles de intensidad. Su uso conjunto con las tablas numéricas aporta un método estructurado y objetivo para evaluar gráficamente los vínculos observados en los resultados correlacionales.

6.5. Resultados correlacionales

6.5.1. Resultado del objetivo general

El **objetivo general** del estudio fue; determinar el grado de relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

Tabla 14

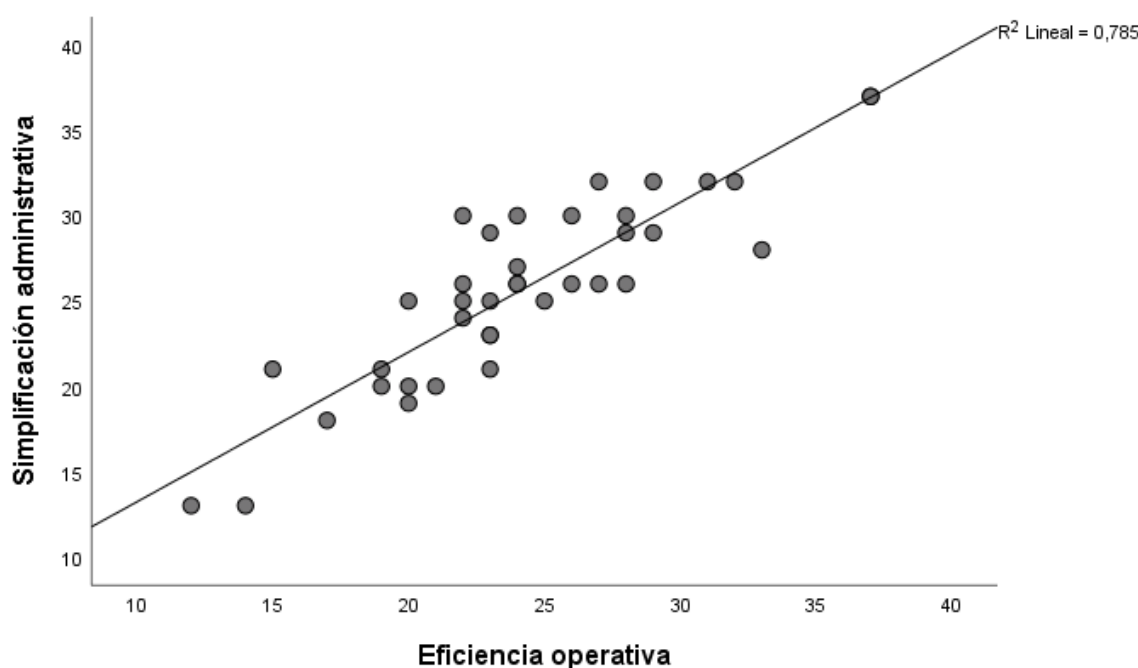
Resultado del objetivo general del estudio

		Simplificación administrativa	Eficiencia operativa
Simplificación administrativa	Correlación de Pearson	1	,886**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Eficiencia operativa	Correlación de Pearson	,886**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

Nota. La tabla muestra el grado de relación de dos variables de estudio.

Figura 2

Diagrama de dispersión del objetivo general



El coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.886$ indica una asociación positiva muy alta entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa: a mayores niveles de simplificación, mayores niveles de eficiencia. Esta relación se corrobora visualmente en el diagrama de dispersión, donde los puntos se alinean estrechamente con una tendencia ascendente. En términos de gestión, el resultado sugiere que acciones como estandarizar instructivos, unificar formularios e impulsar trámites digitales se asocian fuertemente con

reducciones de tiempos y costos operativos; por tanto, priorizar intervenciones de simplificación tendría un impacto relevante en el desempeño institucional.

6.5.2. Resultados de los objetivos específicos

El objetivo específico 1 del estudio fue; establecer el grado de relación entre la claridad procedimental y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

Tabla 15

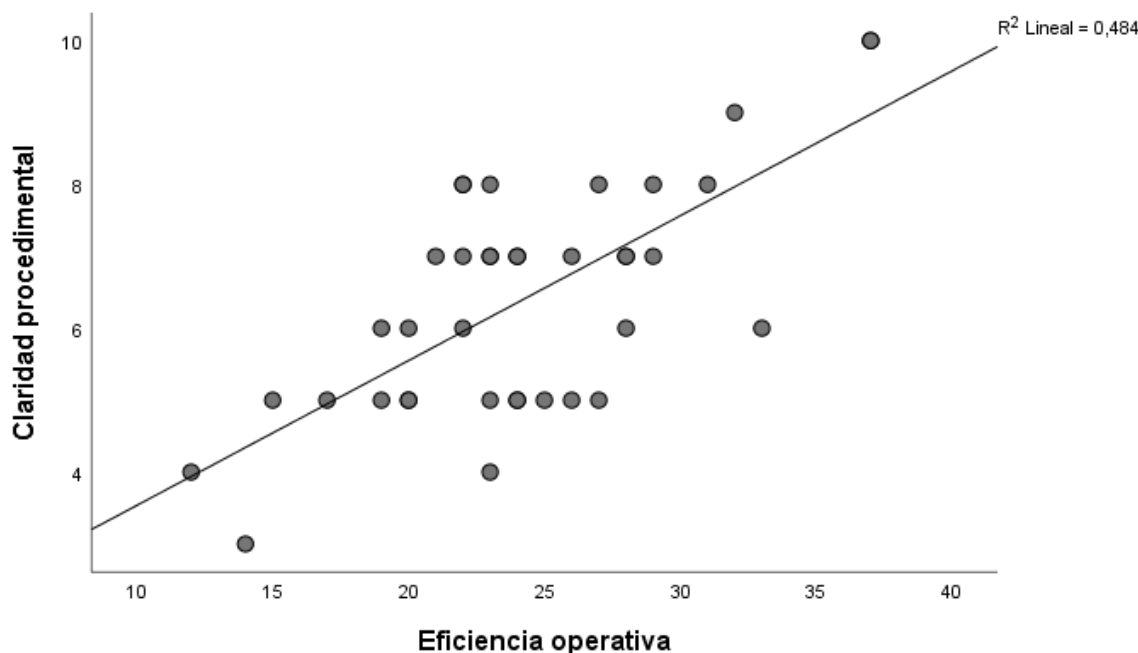
Resultado del objetivo específico 1 del estudio

		Claridad procedimental	Eficiencia operativa
Claridad procedimental	Correlación de Pearson	1	,696**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Eficiencia operativa	Correlación de Pearson	,696**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

Nota. La tabla muestra el grado de relación de dos variables de estudio.

Figura 3

Diagrama de dispersión del objetivo específico 1



El coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.696$ evidencia una relación positiva de magnitud moderada-alta entre la claridad procedimental y la eficiencia operativa: a mayor claridad en pasos, requisitos y responsables, mejor desempeño operativo. Esta asociación se sustenta visualmente en el diagrama de dispersión, con puntos agrupados en una tendencia ascendente. Operativamente, el resultado sugiere que fortalecer instructivos estandarizados y formularios unificados se vincula con menos retrabajos, tiempos de ciclo más cortos y mayor cumplimiento de plazos en la municipalidad.

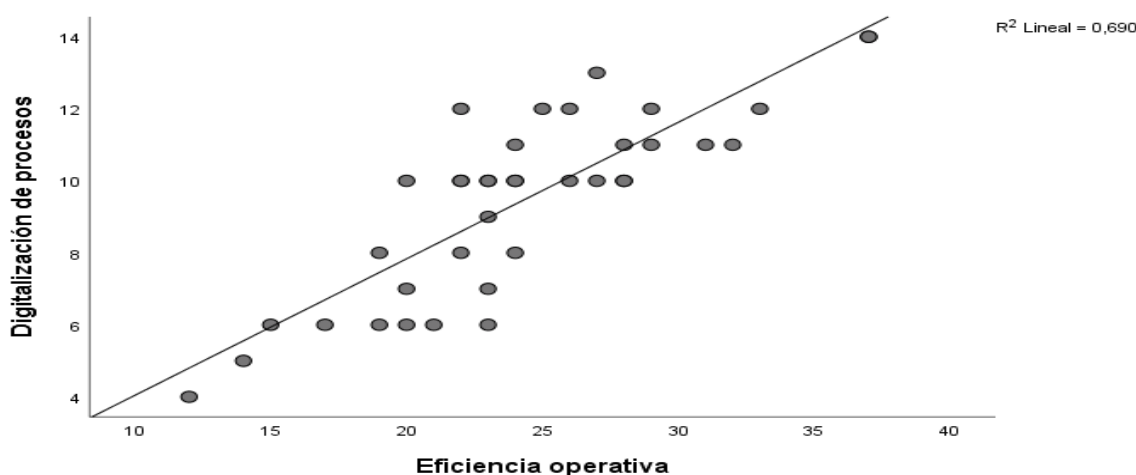
El objetivo específico 2 del estudio fue; establecer el grado de relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

Tabla 16
Resultado del objetivo específico 2 del estudio

		Digitalización de procesos	Eficiencia operativa
Digitalización de procesos	Correlación de Pearson	1	,831**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Eficiencia operativa	Correlación de Pearson	,831**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

Nota. La tabla muestra el grado de relación de dos variables de estudio.

Figura 4
Diagrama de dispersión del objetivo específico 2



El coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.831$ muestra una relación positiva alta entre la digitalización de procesos y la eficiencia operativa: a mayor digitalización (trámites fin a fin en línea, portal disponible y uso efectivo de la plataforma), mayor desempeño operativo. Esta asociación se verifica visualmente en el diagrama de dispersión con una clara tendencia ascendente. En términos de gestión, el hallazgo indica que profundizar la digitalización se asocia fuertemente con menos tiempos de ciclo, menor retrabajo y mayor cumplimiento de plazos en la municipalidad.

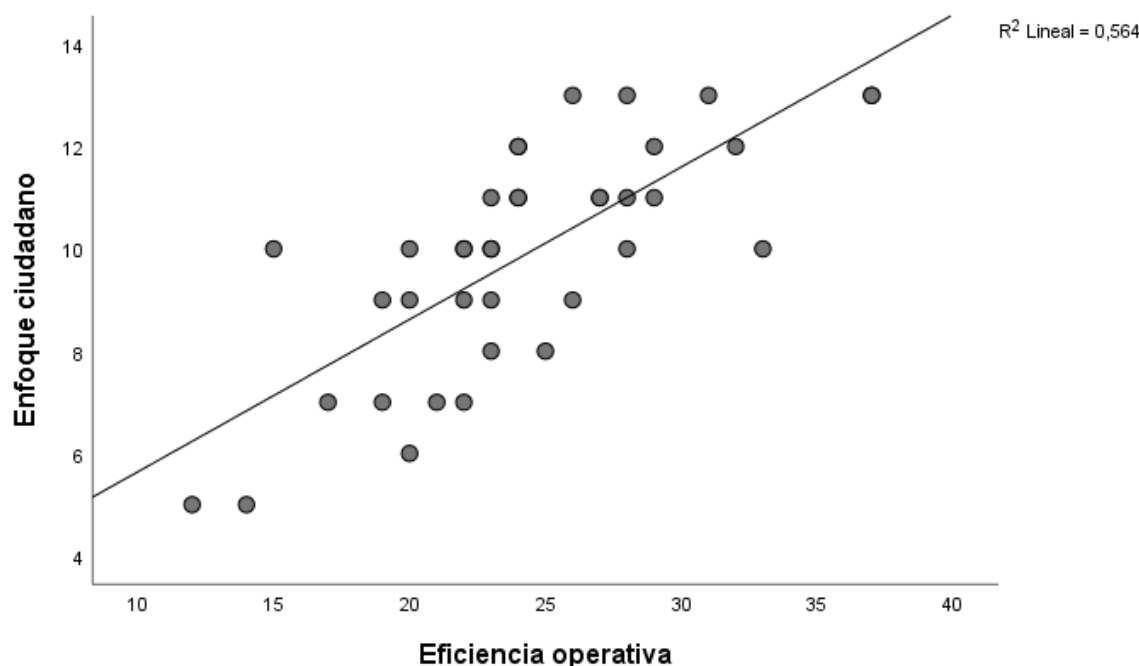
El objetivo específico 3 del estudio fue; establecer el grado de relación entre el enfoque ciudadano y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.

Tabla 17

Resultado del objetivo específico 3 del estudio

		Enfoque ciudadano	Eficiencia operativa
Enfoque ciudadano	Correlación de Pearson	1	,751**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Eficiencia operativa	Correlación de Pearson	,751**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

Nota. La tabla muestra el grado de relación de dos variables de estudio.

Figura 5*Diagrama de dispersión del objetivo específico 3*

El coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.751$ indica una relación positiva alta entre el enfoque ciudadano y la eficiencia operativa: cuando la municipalidad prioriza ventanilla única, orientación efectiva y requisitos claramente publicados, el desempeño operativo tiende a mejorar. Esta asociación se corrobora visualmente en el diagrama de dispersión, donde los puntos siguen una marcada tendencia ascendente. En términos de gestión, el resultado sugiere que fortalecer prácticas centradas en el usuario información clara, acompañamiento y seguimiento del trámite se vincula con menos retrabajo, mayor cumplimiento de plazos y flujos más estables, contribuyendo a un servicio más predecible y eficiente.

6.6. Discusión de resultados

El hallazgo principal una correlación muy alta y positiva entre simplificación administrativa y eficiencia operativa ($r = 0.886$) coincidió con la evidencia municipal reportada por Domínguez, quien encontró una asociación fuerte entre gobierno electrónico/simplificación y desempeño organizacional en el ámbito local. Su resultado (ρ



alto y significativo) respalda que estandarizar y automatizar trámites se relacionó con menores tiempos y mejor servicio, en línea con nuestra estimación (Domínguez, 2023).

Asimismo, el estudio de Dianderas mostró que la digitalización gubernamental explicó de manera significativa la mejora de la gestión, con una correlación global elevada. Este patrón refuerza nuestra conclusión: cuando la simplificación se combina con plataformas funcionales y procesos depurados, el rendimiento interno mejora de forma consistente, lo que es coherente con la magnitud de la asociación observada en nuestra municipalidad (Dianderas, 2024).

La revisión de Zavaleta et al. sintetizó múltiples experiencias latinoamericanas y evidenció reducciones sustantivas de tiempos y ahorros presupuestales tras estandarizar formularios y operar ventanillas únicas. Además, advirtió que el impacto depende de liderazgo e interoperabilidad, elemento que matiza nuestros resultados: la fortaleza de la relación encontrada sugiere que estos habilitadores estuvieron presentes o constituyen una oportunidad inmediata para sostener y escalar las mejoras (Zavaleta et al., 2024).

La correlación $r = 0.696$ indicó una asociación moderada-alta entre claridad procedimental y eficiencia. Este patrón coincide con Zacarías et al., quienes hallaron una relación positiva media ($\rho = 0.661$) entre gobierno digital y simplificación; su conclusión necesidad de estandarizar y capacitar refuerza que instructivos únicos y formularios coherentes sostuvieron el desempeño observado (Zacarías et al., 2024).

De forma complementaria, Palpa reportó una correlación moderada-positiva ($\rho = 0.575$) entre calidad regulatoria y simplificación, destacando que depurar requisitos y precisar criterios reduce variabilidad operativa. Este encuadre regulatorio explica por qué, en nuestros datos, mayor claridad de pasos y responsables se asoció con menos retrabajos y tiempos de ciclo más estables (Palpa, 2024).



Adco evidenció una relación alta y positiva ($r = 0.751$) entre gobierno electrónico y simplificación en un distrito rural, subrayando que estandarización + servicios en línea acortan procesos documentarios. Este resultado converge con nuestra magnitud de asociación, sugiriendo que la claridad procedimental como base del diseño potenció la eficiencia cuando se integró con soportes digitales (Adco, 2024).

El resultado alto y positivo entre digitalización de procesos y eficiencia operativa ($r = 0.831$) fue coherente con la evidencia internacional: en Eslovaquia, la combinación de medición de eficiencia con satisfacción ciudadana mostró que portales bien gestionados acercan a las unidades a la frontera de desempeño y elevan la experiencia del usuario, reforzando el vínculo entre digital y eficiencia (Krejnus et al., 2024).

De forma complementaria, el análisis longitudinal en Rumanía evidenció que expandir funcionalidades en línea como pagos y trámites incrementó la cobertura y mejoró la operación municipal, aunque con brechas en comunas de menor capacidad; ello coincide con nuestra magnitud de asociación y subraya que la política digital debe acompañarse de apoyo técnico y estandarización (Vrabie, 2024).

A nivel local, la relación positiva entre fases del gobierno electrónico y la gestión administrativa en Puno corroboró que la tramitación digital reduce tiempos y elimina redundancias internas; este patrón se alinea con nuestro hallazgo elevado, sugiriendo que expedientes electrónicos, seguimiento en línea e interoperabilidad son palancas directas de desempeño en el contexto municipal (Zela, 2023).

La asociación alta y positiva entre enfoque ciudadano y eficiencia ($r = 0.751$) fue consistente con el hallazgo de que simplificar pasos visibles para el usuario eleva la satisfacción y optimiza el uso de recursos; cuando la orientación es clara y los requisitos se entienden al primer intento, disminuyen correcciones y tiempos de ciclo, reforzando nuestro resultado (Flores, 2023).



De igual modo, la evidencia en recaudación local mostró que ampliar servicios centrados en el contribuyente pagos y consultas en línea, información comprensible se relacionó con mejoras operativas; este patrón apoya que la ventanilla única y el acompañamiento al ciudadano funcionaron como palancas de desempeño en nuestro caso (Vilca et al., 2024).

No obstante, existen contextos donde la insuficiente orientación y la estandarización limitada debilitan el impacto esperado; ese diagnóstico sugiere que consolidar prácticas de atención y comunicación al usuario es condición para sostener la eficiencia observada, lo que matiza y a la vez respalda la necesidad de fortalecer el enfoque ciudadano (Failoc, 2024)

El estudio aportó evidencia empírica robusta sobre el nexo entre simplificación administrativa y eficiencia operativa en contexto municipal, mostrando una asociación muy alta en el objetivo general y relaciones altas o moderadas-altas en las tres dimensiones analizadas. Más allá del dato correlacional, el análisis explicó cómo opera el vínculo: la claridad procedimental reduce variabilidad y retrabajo; la digitalización habilita flujos fin a fin y elimina reingresos; y el enfoque ciudadano disminuye costos de aprendizaje y acelera la resolución al primer contacto. En conjunto, estas palancas configuran un mecanismo integrador que alinea procesos, tecnología y experiencia para generar valor público.

En términos de gestión, el trabajo dejó un itinerario de implementación priorizado para gobiernos locales: (1) estandarizar instructivos y formularios; (2) digitalizar los trámites de mayor demanda con expediente y pagos en línea; (3) consolidar ventanilla única, orientación efectiva y publicación clara de requisitos. Este itinerario se traduce en metas operativas trazables tiempo de ciclo, retrabajo, cumplimiento de plazos, productividad por trabajador y satisfacción del usuario y permite integrar la simplificación



al tablero institucional, facilitando decisiones de asignación de recursos y control interno basado en riesgo.

Metodológicamente, el estudio ofreció un instrumento confiable y válido para medir ambas variables en el ámbito municipal (consistencias internas altas) y trianguló resultados paramétricos y no paramétricos, reforzando la solidez de las conclusiones. Este aporte es replicable en otras municipalidades con ajustes mínimos del cuestionario y del plan de análisis, abriendo la puerta a comparaciones intermunicipales y a evaluaciones antes-después que midan beneficios operativos atribuibles a intervenciones de simplificación. En suma, la investigación no solo constató la relación, sino que la operacionalizó en acciones, métricas y criterios de decisión útiles para la mejora continua.



CONCLUSIONES

PRIMERA. El objetivo general fue determinar el grado de relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa. El resultado, a través del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.886$, fue muy alto y positivo; la prueba de hipótesis mediante Tau-b de Kendall mostró una significancia de 0.000, menor que $\alpha = 0.05$. Estos hallazgos evidenciaron una relación significativamente alta positiva, por lo que se concluyó, que depurar requisitos, estandarizar documentos y digitalizar trámites se asociaron con menores tiempos, menos retrabajos y mayor cumplimiento de plazos.

SEGUNDA. El objetivo específico 1 fue establecer el grado de relación entre la claridad procedimental y la eficiencia operativa. El coeficiente de Pearson $r = 0.696$ indicó una asociación moderada-alta positiva; la prueba de hipótesis con Tau-b de Kendall arrojó $p = 0.000 < 0.05$. Estos resultados mostraron una relación significativamente positiva, por lo que se concluyó, que contar con instructivos estandarizados, formularios unificados y pasos claramente definidos se relacionó con reducción de errores de forma, estabilización del flujo y mejora del rendimiento por trabajador.

TERCERA. El objetivo específico 2 fue establecer el grado de relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia operativa. El coeficiente de Pearson $r = 0.831$ reflejó una asociación alta positiva; la prueba de hipótesis con Tau-b de Kendall reportó $p = 0.000 < 0.05$. Estos resultados evidenciaron una relación significativamente positiva, por lo que se concluyó, que la tramitación fin a fin en línea, la disponibilidad del portal y el uso efectivo de la plataforma se vincularon con menores costos por transacción y mayor cumplimiento oportuno.



CUARTA. El objetivo específico 3 fue establecer el grado de relación entre el enfoque ciudadano y la eficiencia operativa. El coeficiente de Pearson $r = 0.751$ mostró una asociación alta positiva; la prueba de hipótesis con Tau-b de Kendall indicó $p = 0.000 < 0.05$. Estos resultados demostraron una relación significativamente positiva, por lo que se concluyó, que prácticas centradas en el usuario ventanilla única operativa, orientación efectiva y publicación clara de requisitos se relacionaron con menos retrabajo, mejor experiencia y mayor confiabilidad del servicio.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Alcalde y al Gerente Municipal: formalicen un plan de simplificación con metas, responsables y cronograma por áreas. Encarguen a Secretaría General la revisión integral de requisitos para eliminar duplicidades, unificar formularios y estandarizar instructivos; a Planeamiento y Presupuesto, el seguimiento con indicadores de tiempo, costo y calidad; a la Oficina de Tecnologías de la Información, la puesta en marcha de expediente electrónico y un portal estable; a la Oficina de Recursos Humanos, un programa breve y obligatorio de capacitación en procedimientos claros y atención al usuario; y a Control Interno, la verificación periódica del cumplimiento y la corrección de desvíos.

SEGUNDA: Se recomienda al Secretario General y a los Gerentes de línea: aprueben manuales e instructivos únicos por trámite, con pasos, documentos, responsables y plazos visibles para personal y ciudadanía. Usen lenguaje claro y listas de verificación en ventanillas y oficinas; publiquen fichas simplificadas en paneles y web; y programen microcapacitaciones por áreas para asegurar la aplicación uniforme. Soliciten a Asesoría Jurídica la depuración de requisitos obsoletos y establezcan una revisión semestral. Encarguen a Control Interno auditorías breves de cumplimiento y a Planeamiento el reporte de mejoras en tiempos y correcciones.

TERCERA: Se recomienda al jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, en coordinación con y al Gerente Municipal: prioricen que los trámites más demandados se realicen de inicio a fin en línea, con seguimiento del expediente y confirmaciones automáticas. Aseguren la estabilidad del portal, asistencia al usuario y alternativas presenciales para casos excepcionales.



Integren el sistema con Tesorería para pagos en línea y con las áreas que validan requisitos, evitando reingresos. Realicen pruebas con usuarios antes de cada despliegue, publiquen indicadores de disponibilidad y finalización, e incorporen medidas de protección de datos desde el diseño. Recursos Humanos deberá capacitar al personal en el uso de las plataformas.

CUARTA: Se recomienda al jefe de Atención al Ciudadano y a Secretaría General: implementen un solo punto de atención funcional con orientación clara, turnos ordenados y derivaciones rápidas. Mantengan actualizados los requisitos publicados en formatos simples y comprensibles; habiliten seguimiento del trámite y un canal de consultas. Programen sesiones de co-diseño con vecinos y personal de primera línea para detectar obstáculos y ajustar flujos. Establezcan compromisos de plazo por tipo de trámite y midan satisfacción y resolución al primer contacto; Comunicación deberá difundir horarios, pasos y costos; Recursos Humanos reforzará habilidades de trato, escucha y solución rápida.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABPMP. (2019). *Guide to the BPM Common Body of Knowledge (BPM CBOK)* (Version 4.0). Association of Business Process Management Professionals. https://www.abpmp.org/page/abpmp_cbok
- Adco Torres, E. W. (2024). Administración electrónica y solución burócrata en la Intendencia Distrital de Ajoyani 2023. *Ñawparisun – Revista de Investigación Científica de Ingenierías*, 4(4), 1–9. <https://doi.org/10.47190/nric.v4i4.297>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024). Calidad regulatoria y simplificación administrativa en el Perú. *Revista Moneda*, 199, 21–35.
- Bautista Provincia, Y. M. (2024). *Efectividad de la gestión municipal en los proyectos de inversión de la Municipalidad Provincial de Puno – 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Carlos]. https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/1054/Yeni_Milagros_BAUTI_STA_PROVINCIA.pdf
- Bouillón, A. (2017). La paradoja de la eficiencia operativa. *Review of Global Management*, 3(2), 17–18.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Cachon, G., & Terwiesch, C. (2019). *Matching supply with demand* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. LOM ediciones.
- Cavoukian, A. (2011). *Privacy by Design: The 7 Foundational Principles*. Information and Privacy Commissioner of Ontario. <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/Resources/7foundationalprinciples.pdf>



- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Santiago Impresores.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control—Integrated Framework*. <https://www.coso.org/Pages/ic.aspx>
- Crain, N. V., & Crain, W. M. (2023). *The cost of federal regulation to the U.S. economy, manufacturing and small business*. National Association of Manufacturers. <https://www.nam.org/wp-content/uploads/2023/09/nam-report-reg-cost-2023.pdf>
- Debeljak, A., & Dečman, M. (2022). Digital transformation of Slovenian urban municipalities: A quantitative report on the impact of municipality population size on digital maturity. *NISPACEE Journal of Public Administration and Policy*, 15(2), 25–51. <https://doi.org/10.2478/nispa-2022-0012>
- Dianderas Tamayo, A. W. (2024). Gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román – Puno, 2022. *Polo del Conocimiento*, 9(5), 2306–2328. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i5.7407>
- Domínguez Mesías, D. (2023). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/145129>
- Ernst & Young. (2024). *Nuevos horizontes de la madurez digital en el Perú 2024*. EY Perú.
- European Commission. (2021). *Better Regulation Guidelines* (SWD(2021) 305). Publications Office of the European Union.
- European Data Protection Board. (2020). *Guidelines 4/2019 on Article 25 Data Protection by Design and by Default (Version 2.0)*. <https://edpb.europa.eu>
- European Union. (2016). *Regulation (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation)*. *Official Journal of the European Union*, L119. <https://eur-lex.europa.eu>



- Failoc Chávez, M. F. (2024). *Simplificación administrativa para la gestión municipal en un gobierno local de Cajamarca, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/147671>
- Flores Churata, W. A. (2023). *Incidencia de la simplificación administrativa en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui].
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/2123>
- Gans, N., Koole, G., & Mandelbaum, A. (2003). Telephone call centers: Tutorial, review, and research prospects. *Manufacturing & Service Operations Management*, 5(2), 79–141. <https://doi.org/10.1287/msom.5.2.79.16071>
- Government Digital Service. (2021). *Service Standard*. GOV.UK.
<https://www.gov.uk/service-standard>
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness.
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2022). *Administrative burden: Policymaking by other means* (Updated ed.). Russell Sage Foundation.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill / Interamericana Editores.
- Hopp, W. J., & Spearman, M. L. (2011). *Factory physics* (3rd ed.). Waveland Press.
- Hyndman, R. J., & Athanasopoulos, G. (2021). *Forecasting: Principles and practice* (3rd ed.). OTexts. <https://otexts.com/fpp3/>
- Imai, M. (2012). *Gemba Kaizen: A commonsense, low-cost approach to management* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>



- International Organization for Standardization (ISO). (2018). *ISO 31000:2018 Risk management—Guidelines*. <https://www.iso.org/standard/65694.html>
- ISO/IEC. (2022). *ISO/IEC 27001:2022 Information security, cybersecurity and privacy protection—Information security management systems—Requirements*. <https://www.iso.org/standard/82875.html>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Krejnus, M., Repková Štofková, K., Štofková, J., & Novak, P. (2024). Measuring efficiency and satisfaction in the context of digital transformation. *Administrative Sciences*, *14*(9), 217. <https://doi.org/10.3390/admsci14090217>
- Kuipers, B. S., Higgs, M., Kickert, W., Tummers, L., Grandia, J., & Van der Voet, J. (2014). Managing change in public organizations: A literature review. *Public Management Review*, *16*(2), 165–187. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.875125>
- Liker, J. K. (2021). *The Toyota Way: 14 management principles from the world's greatest manufacturer* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Lyu, Y., Peng, Y., Liu, H., & Hwang, J.-J. (2022). Impact of digital economy on the provision efficiency for public health services: Empirical study of 31 provinces in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(10), 5978. <https://doi.org/10.3390/ijerph19105978>
- Madsen, D. Ø. (2025). Balanced Scorecard: History, implementation, and impact. *Encyclopedia*, *5*(1), 39. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010039>
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, *371*(1987), 20120382. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>



- Medina, M. del R., & Verdejo, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Montgomery, D. C. (2020). *Introduction to statistical quality control* (8th ed.). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119700126>
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Moore, M. H. (2013). *Recognizing Public Value*. Harvard University Press.
- Moullin, M. (2017). Improving and evaluating performance with the public sector scorecard. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(4), 442–458. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-06-2016-0127>
- Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of participation in public services: The who, when, and what of coproduction. *Public Administration Review*, 77(5), 766–776. <https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- Netland, T. H., & Powell, D. J. (Eds.). (2017). *The Routledge companion to lean management*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315681310>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación; cuantitativa-cualitativa, redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Open Government Partnership. (2023). *OGP Global Report: Democracy Beyond the Ballot Box*. <https://www.opengovpartnership.org/>



- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2013). *Cutting red tape: Why is administrative simplification so complicated? Looking beyond 2010*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264106947-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2017). *Recommendation of the Council on Open Government*. OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4d4f76bd-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). *OECD Regulatory Policy Outlook 2021*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/38b0fdb1-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2024a). *Digital public infrastructure for digital governments* (Public Governance Policy Papers No. 68). OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2024b). *OECD Digital Economy Outlook 2024* (Vol. 2). OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2025a). *Government at a glance 2025*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2025b). *OECD regulatory policy outlook 2025: A smarter path forward*. OECD Publishing.
- Palpa Bernachea, P. K. (2024). *Calidad regulatoria y simplificación administrativa en los trabajadores de una municipalidad de Lima, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132811>
- Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs* (3rd ed.). Wiley.



- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis – Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Prince, M. (2024). The role of technology in improving operational efficiency. *American Journal of IR 4.0 and Beyond*, 3(1), 28–36. <https://doi.org/10.54536/ajirb.v3i1.3663>
- Productivity Institute. (2024, April 10). *Redefining public sector productivity*. <https://www.productivity.ac.uk/news/redefining-public-sector-productivity/>
- Radnor, Z. (2022). *Lean in public services: Panacea or paradox?* Australia and New Zealand School of Government.
- Sánchez-Carmona, P., Durán-Lorenzo, C., & Casal-Rey, H. (2024). Citizen agency in value co-creation processes: A literature review. *International Journal of Public Sector Management*, 37(2), 184–206. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2024-0203>
- Santamaría, J. M., González, A., Fernández, M., Herrero, S., Jiménez, M. L., & González, L. A. (2024). Metodología deductiva del cuidado: descripción y prueba de los modos de investigación acerca del cuidado. *Enfermería Clínica*. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2023.10.004>
- Schwantz, P. I., Klein, L. L., & Simonetto, E. d. O. (2023). The relationship between Lean practices and organizational performance: An analysis of operations management in a public institution. *Logistics*, 7(3), 52. <https://doi.org/10.3390/logistics7030052>
- Slack, N., & Brandon-Jones, A. (2019). *Operations management* (9th ed.). Pearson.
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing*. O'Reilly Media.
- Sunstein, C. R. (2018). *The cost-benefit revolution*. MIT Press.
- The Institute of Internal Auditors (The IIA). (2017). *International Professional Practices Framework (IPPF): Standards*. <https://www.theiaa.org/en/standards/>



United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). *UN E-Government Survey 2024: Governing in the Digital Age*.

Vilca Núñez, J. C., Alcos Mamani, Y., Hinojosa Mamani, J., & Flores Mestas, G. H. (2024). Recaudación tributaria y su relación con el gobierno electrónico en el gobierno local de la ciudad de Juliaca. *ASCE Magazine*, 4(2), 636–651. <https://doi.org/10.70577/ASCE/636.651/2025>

World Bank. (2021). *Global Indicators of Regulatory Governance (GIRG): Practices of Regulatory Impact Assessment*. World Bank Group.

World Bank. (2023). *GovTech Maturity Index 2022: Enabling digital government for government-wide transformation*. World Bank Group.

Zacarias Vallejos, V., Borja Mucha, C. S., Alvarado Canturín, D. I., & Ninamango Solís, O. L. (2024). Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 2, e-RMS23122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.131>

Zavaleta Rojas, M. B., Santamaría Oblitas, S. N., & Chamoly Urtecho, K. M. A. (2024). Gestión eficiente en el gobierno local: El rol de la simplificación administrativa. *Podium*, 45, 107–124. <https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>

Zela Paricahua, M. (2023). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno – 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21074>



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025

Enfoque: Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Aplicada. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la claridad procedimental y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre el enfoque ciudadano y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Establecer el grado de relación entre la claridad procedimental y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p> <p>OE2. Establecer el grado de relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre el enfoque ciudadano y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La simplificación administrativa tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. La claridad procedimental tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p> <p>HE2. La digitalización de procesos tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p> <p>HE3. El enfoque ciudadano tiene relación significativa con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025.</p>	<p>1. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>La simplificación administrativa es el proceso de revisar y rediseñar normativas y trámites para minimizar pasos, costos y tiempos de gestión manteniendo la legalidad y transparencia, con el fin de facilitar la interacción ciudadano-Estado (OCDE, 2013).</p> <p>2. EFICIENCIA OPERATIVA</p> <p>La eficiencia operativa describe la capacidad de una organización para transformar recursos en resultados de alto valor con el mínimo desperdicio, equilibrando coste, tiempo y calidad mediante procesos optimizados y controlados que sostienen ventajas competitivas (Porter, 1996).</p>	<p>1.1. Claridad procedimental</p> <p>1.2. Digitalización de procesos</p> <p>1.3. Enfoque ciudadano</p> <p>2.1. Uso de recursos</p> <p>2.2. Rendimiento de procesos</p> <p>2.3. Calidad del servicio</p>	<p>1.1.1. Instructivos estandarizados</p> <p>1.1.2. Formularios unificados</p> <p>1.2.1. Trámites en línea</p> <p>1.2.2. Disponibilidad del portal</p> <p>1.2.3. Uso de la plataforma digital</p> <p>1.3.1. Ventanillas únicas operativas</p> <p>1.3.2. Orientación brindada</p> <p>1.3.3. Publicación de requisitos</p> <p>2.1.1. Costos por trámite</p> <p>2.1.2. Producción por trabajador</p> <p>2.2.1. Tiempo por trámite</p> <p>2.2.2. Casos pendientes</p> <p>2.2.3. Entregas dentro del plazo</p> <p>2.3.1. Retrabajo o correcciones</p> <p>2.3.2. Satisfacción del usuario</p> <p>2.3.3. Cumplimiento de normativa</p>

Matriz de datos

Simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025																					
	Simplificación administrativa								Eficiencia operativa								Var 1	Var 2	Dim 1	Dim 2	Dim 3
	Claridad		Digitalización			Enfoque			Recursos		Procesos			Servicios							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16					
1	3	3	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	28	33	6	12	10
2	3	2	2	3	5	5	2	5	3	4	2	4	4	3	1	3	27	24	5	10	12
3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	29	28	7	11	11
4	5	2	3	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	2	30	28	7	10	13
5	5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	2	3	2	4	32	27	8	13	11
6	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	13	14	3	5	5
7	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	2	3	3	30	26	7	10	13
8	2	3	2	1	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	18	17	5	6	7
9	2	3	2	1	3	2	2	5	4	3	3	2	2	2	3	1	20	20	5	6	9
10	4	3	2	2	3	3	2	4	4	5	2	3	2	2	3	2	23	23	7	7	9
11	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	3	30	24	7	11	12
12	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	25	23	5	10	10
13	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	21	23	7	6	8
14	2	3	3	2	5	3	2	5	4	3	3	3	3	1	1	2	25	20	5	10	10
15	3	2	4	3	5	3	2	4	5	4	3	3	3	3	2	3	26	26	5	12	9
16	2	3	3	4	5	3	2	3	5	3	4	3	3	2	2	3	25	25	5	12	8
17	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	37	37	10	14	13
18	3	3	3	1	3	2	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	19	20	6	7	6
19	3	2	2	1	3	2	3	5	4	2	1	1	3	1	1	2	21	15	5	6	10
20	2	5	3	2	3	3	2	4	3	5	3	3	2	2	3	1	24	22	7	8	9
21	4	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	29	29	7	11	11
22	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	21	19	6	8	7
23	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	2	3	3	26	22	6	10	10
24	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	32	31	8	11	13
25	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	32	32	9	11	12
26	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	13	12	4	4	5
27	3	1	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	1	2	23	23	4	9	10
28	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3	2	4	2	3	1	3	30	22	8	12	10
29	3	2	2	1	3	3	2	4	5	3	2	2	3	1	2	1	20	19	5	6	9
30	4	3	3	2	3	4	2	5	4	5	3	3	3	2	2	2	26	24	7	8	11
31	2	3	3	2	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	26	27	5	10	11
32	3	2	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	1	2	26	24	5	10	11
33	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	37	37	10	14	13
34	4	3	2	1	3	2	2	3	5	3	3	2	2	2	2	2	20	21	7	6	7
35	4	4	3	4	3	5	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	29	23	8	10	11
36	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	26	28	6	10	10
37	4	4	3	2	5	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	25	22	8	10	7
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	32	29	8	12	12

Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, facultad de Ciencias Administrativas, escuela profesional de Administración y Gestión Pública, con el objetivo de conocer la relación entre la simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025. Solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, marcando con una "X" la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
Dimensión 1: Claridad procedimental						
1	En nuestra área, los instructivos estandarizados explican con claridad secuencia, responsables y plazos de cada trámite, evitando ambigüedades	1	2	3	4	5
2	Todos los procedimientos utilizan formularios unificados que recogen la información esencial, sin solicitar datos repetidos.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Digitalización de procesos						
3	Los trámites internos pueden completarse íntegramente en línea, desde la solicitud inicial hasta la recepción del documento final aprobado.	1	2	3	4	5
4	El portal institucional permanece disponible y establece la mayor parte del tiempo, evitando interrupciones que retrasen la gestión documental.	1	2	3	4	5
5	Los colaboradores utilizan frecuentemente la plataforma digital para registrar, consultar y hacer seguimiento de sus trámites sin necesidad de acudir presencialmente.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Enfoque ciudadano						
6	La municipalidad cuenta con ventanillas únicas operativas que concentran servicios, evitando recorrer varias oficinas para un trámite.	1	2	3	4	5



7	El personal brinda orientación clara y oportuna al ciudadano respecto a requisitos, plazos y costos, generando confianza durante el proceso.	1	2	3	4	5
8	Los requisitos de cada trámite se publican íntegramente y se actualizan con rapidez cuando cambian las normativas o los procedimientos.	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: EFICIENCIA OPERATIVA						
Dimensión 1: Uso de recursos						
9	En mi unidad controlamos estrictamente los costos por trámite, identificando oportunidades de ahorro sin afectar la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
10	Se monitorea regularmente la producción por trabajador para asignar cargas equilibradas y reconocer a quienes alcanzan metas con eficiencia.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Rendimiento de procesos						
11	Los tiempos promedio por trámite se registran y comparan mensualmente, aplicando mejoras cuando superan los estándares fijados por la municipalidad.	1	2	3	4	5
12	Contamos con reportes automáticos sobre casos pendientes que permiten priorizar tareas atrasadas y reducir oportunamente el acumulado de expedientes.	1	2	3	4	5
13	La mayoría de los servicios se entregan dentro del plazo comprometido, reflejando disciplina operativa y responsabilidad ante los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Calidad del servicio						
14	El porcentaje de trámites que requieren retrabajo es mínimo gracias a revisiones previas que aseguran exactitud y cumplimiento normativo.	1	2	3	4	5
15	Realizamos encuestas periódicas para medir la satisfacción del usuario y utilizamos los resultados para ajustar procesos y mejorar continuamente.	1	2	3	4	5
16	Nuestros procedimientos cumplen rigurosamente la normativa vigente, lo que reduce riesgos legales y fortalece la transparencia institucional ante la comunidad.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



Validez del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Benigno Callata Quispe.....
- PROFESIÓN : Administrador.....
- CARGO ACTUAL: Docente.....
- GRADO ACADÉMICO: Doctor.....

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.92}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- m. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- n. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 12 de agosto del 2025

Firma del experto

DNI N° 01693080

N° celular: 951577698



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: Simplificación administrativa y la eficiencia operativa en la
Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca Provincia de Azángaro, 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Paye Colquehuanca
- PROFESIÓN : Lic. en Administración de Empresas
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.90}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- o. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- p. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 12 de agosto del 2025

Firma del experto
 DNI N° 02141941
 N° celular: 996-793377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 28-11-25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: NELY MAYUMI LLAVILLA CARI

Dirección: Jr. San Martin Mz. Y1 Lt. 4

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74753425

Teléfono: 923 043 454 email: nelymllavillacari@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA PROVINCIA DE AZÁNGARO, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Claridad procedimental; Digitalización de procesos; Eficiencia operativa; Enfoque ciudadano.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

28 de noviembre 2025

Fecha