

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Luz Carina Villavicencio Cahuapaza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA**

Luz Carina Villavicencio Cahuapaza

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Luz Carina Villavicencio Cahuapaza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2023

Villavicencio-Cahuapaza, L.C. (2023). *Innovación pública y simplificación administrativa en los servicios de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Villavicencio Cahuapaza, Luz Carina.

TÍTULO: Innovación pública y simplificación administrativa en los servicios de la municipalidad provincial de San Román Juliaca.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (146 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000051-05/V65

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Innovación pública, municipalidad, servidores públicos, simplificación administrativa, usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS
SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Luz Carina

Villavicencio Cahuapaza

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa
PRESIDENTE DE JURADO



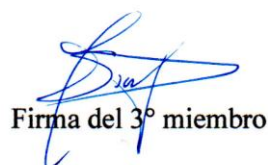
Firma del presidente

M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Solanyela Naomy Medina Choque
JURADO



Firma del 3º miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESOR



Firma del asesor

DEDICATORIA

A Dios quien me guió por el buen camino, porque nunca me dejó sola, gracias por darme una familia maravillosa, por darme la oportunidad de conocer a maravillosos maestros y amigos, y por llenar mi corazón con la luz de tu espíritu, permitiéndome poder cumplir esta meta.

A mis padres, Reyna y Vicente, por su gran apoyo, amor, trabajo y sacrificio incondicional en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Con gratitud les dedico esta tesis.

A mis hermanos Suseth, Joel y Ángel por su cariño infinito y por toda la magia que tenemos juntos. Juntos somos imbatibles.

A toda mi familia y seres queridos en especial a los que permanecieron a mi lado en todo momento y estuvieron ahí apoyándome incondicionalmente. Sin ustedes nada hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, quien me brindó la excelente orientación y asesoría para desarrollar la tesis de manera profesional e incondicional.

Al Dr. José Óscar Huanca Frías, quien me brindó la orientación y asesoría para desarrollar la tesis de manera profesional e incondicional.

Al Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa, presidente del jurado; por el interés, motivación, apoyo y crítica, que son necesarios para desarrollar la tesis.

Al M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca, segundo miembro del jurado; por el interés, motivación, apoyo y crítica, que son necesarios para desarrollar la tesis.

A la M.Sc. Solanyela Naomi Medina Choque, tercer miembro del jurado; por el interés, motivación, apoyo y crítica, que son necesarios para desarrollar la tesis.

A los profesionales expertos que contribuyeron y participaron en la validación de los instrumentos, un especial agradecimiento por el tiempo dedicado a realizar las observaciones y recomendaciones.

A la Municipalidad Provincial de San Román por brindarme las facilidades necesarias para realizar la investigación de manera exitosa.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Índice de anexos	12
Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
Capítulo I	
Planteamiento del problema	18
1.1 Problema de investigación	18
1.2 Preguntas de investigación	20
1.2.1 Pregunta general	20
1.2.2 Preguntas específicas	20
1.3 Objetivos de investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación	21
Capítulo II	
Revisión de literatura	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.2.2 Antecedentes nacionales	26
2.2.3 Antecedentes locales	28
	6

2.2	Marco teórico	30
2.2.1	Teoría de la innovación	30
2.2.2	Simplificación administrativa	38
2.3	Marco conceptual	48
2.4	Hipótesis de investigación	51
2.4.1	Hipótesis general	51
2.4.2	Hipótesis específicas	51
2.5	Variables de investigación / categorías de análisis	51
 Capítulo III		
Materiales y métodos		52
3.1	Diseño de investigación	52
3.2	Ámbito de estudio	52
3.3	Población y muestra	53
3.3.1	Población	53
3.3.2	Muestra	53
3.4	Recolección de datos	56
3.4.1	Técnica	56
3.4.2	Instrumentos	56
3.5	Validez y confiabilidad de instrumentos	57
3.5.1	Validez	57
3.5.2	Confiabilidad	57
3.6	Análisis de datos	58
3.6.1	Prueba de normalidad de las variables	59
3.7	Aspectos éticos	61
 Capítulo IV		
Resultados y discusión		62
4.1	Resultados	62

4.1.1	Relación entre la innovación pública y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román	62
4.1.2	Nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román	63
4.1.3	Dimensión innovación abierta según género	65
4.1.4	Dimensión innovación abierta según área de trabajo	66
4.1.5	Dimensión innovación social según género	67
4.1.6	Dimensión innovación social según área de trabajo	68
4.1.7	Dimensión innovación gubernamental según género	69
4.1.8	Dimensión innovación gubernamental según área de trabajo	70
4.1.9	Nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román	71
4.1.10	Dimensión preliminar según género	73
4.1.11	Dimensión preliminar según área de trabajo	74
4.1.12	Dimensión evaluación según género	75
4.1.13	Dimensión evaluación según área de trabajo	76
4.1.14	Dimensión reestructuración según género	77
4.1.15	Dimensión reestructuración según área de trabajo	78
4.1.16	Dimensión implementación según género	79
4.1.17	Dimensión implementación según área de trabajo	80
4.2	Discusión	81
	Conclusiones	85
	Recomendaciones	87
	Referencias	89
	Anexos	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de clasificación aleatoria de la población de servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022	55
Tabla 2	Validez de contenido de instrumento a juicio de expertos	57
Tabla 3	Análisis de confiabilidad de los instrumentos	58
Tabla 4	Pruebas de normalidad de las variables	59
Tabla 5	Correlación entre las variables innovación pública y simplificación administrativa	62
Tabla 6	Nivel porcentual percibido de la variable innovación pública	63
Tabla 7	Nivel porcentual percibido de la variable simplificación administrativa	71
Tabla 8	Prueba estadística del nivel de innovación pública	106
Tabla 9	Prueba estadística del nivel de simplificación administrativa	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública	43
Figura 2	Primer pilar-políticas públicas, planes estratégicos y operativos	44
Figura 3	Segundo pilar-presupuesto para resultados	45
Figura 4	Tercer pilar-gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional	46
Figura 5	Cuarto pilar-servicio civil meritocrático	47
Figura 6	Quinto pilar-sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento	48
Figura 7	Dispersión entre las variables innovación pública y simplificación administrativa	63
Figura 8	Nivel porcentual percibido de la variable innovación pública	64
Figura 9	Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación abierta según género	65
Figura 10	Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación abierta según área de trabajo	66
Figura 11	Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación social según género	67
Figura 12	Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación social según área de trabajo	68
Figura 13	Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación gubernamental según género	69
Figura 14	Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación gubernamental área de trabajo	70
Figura 15	Nivel porcentual percibido de la variable simplificación administrativa	72
Figura 16	Nivel porcentual percibido de la dimensión preliminar según género	73

Figura 17	Nivel porcentual percibido de la dimensión preliminar según área de trabajo	74
Figura 18	Nivel porcentual percibido de la dimensión evaluación según género	75
Figura 19	Nivel porcentual percibido de la dimensión evaluación según área de trabajo	76
Figura 20	Nivel porcentual percibido de la dimensión restructuración según género	77
Figura 21	Nivel porcentual percibido de la dimensión restructuración según área de trabajo	78
Figura 22	Nivel porcentual percibido de la dimensión implementación según género	79
Figura 23	Nivel porcentual percibido de la dimensión implementación según área de trabajo	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Presentación del marco legal del estudio	97
Anexo 2	Matriz de consistencia	101
Anexo 3	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN/ categoría de análisis	102
Anexo 4	Prueba de hipótesis general	104
Anexo 5	Prueba de hipótesis específica 01	106
Anexo 6	Prueba de hipótesis específica 02	108
Anexo 7	Instrumento de recolección de datos	110
Anexo 8	Validación de instrumentos a juicio de expertos	114
Anexo 9	Constancia de autorización	120
Anexo 10	Galería fotográfica del trabajo de campo	121
Anexo 11	Base de datos	124
Anexo 12	Valores en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial Liberada	125
Anexo 13	Evidencias corroborativas de la hipótesis general en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada	126
Anexo 14	Evidencias corroborativas de la hipótesis específica 1 en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada	127
Anexo 15	Evidencias corroborativas de la hipótesis específica 2 en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada	128
Anexo 16	Plan de trabajo anual de capacitación de innovación pública y simplificación administrativa dirigido al desarrollo del servidor público de la Municipalidad Provincial de San Román, periodo 2024	129

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre innovación pública y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román. La metodología que se empleó es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo - correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal. La muestra fue de tipo probabilístico aleatorio simple, el cual estuvo conformada por 76 servidores públicos. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario adaptado y estructurado con una escala Likert de valoración y la técnica fue la encuesta. El análisis de datos fue procesado, a través de la utilización del software Excel y el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada. Para determinar la relación y probar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, lo que permitió determinar la correlación existente entre las variables. Los resultados de la investigación mostraron que la innovación pública y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román, tienen una relación positiva; asimismo, el 69.7% de servidores públicos indicaron que el nivel de innovación pública en la Municipalidad Provincial de San Román es regular, mientras que el 76.3% indicó que la simplificación administrativa también tiene un nivel regular. Se concluye que sí existe relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román, es decir que, si la entidad implementa acciones como procedimientos que incluyan la inserción de medios tecnológicos que permitan definir los problemas públicos, se podría obtener una disminución de brechas existentes entre la burocracia administrativa tradicional, lo que permitirá que el servicio al usuario sea satisfactorio.

Palabras clave: innovación pública, municipalidad, servidores públicos, simplificación administrativa, usuarios.

ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between public innovation and administrative simplification in the Provincial Municipality of San Román. The methodology used is a quantitative approach, descriptive-correlational in scope, with a cross-sectional non-experimental research design. The sample was of the simple random probabilistic type, which was made up of 76 public servants. For data collection, an adapted and structured questionnaire with a Likert scale of assessment was applied and the technique was the survey. The data analysis was processed through the use of Excel software and the IBM SPSS (version 25) trial released statistical program. To determine the relationship and test the hypothesis, the Pearson correlation coefficient was used, which allowed determining the correlation between the variables. The research results showed that public innovation and administrative simplification in the Provincial Municipality of San Román have a positive relationship; Likewise, 69.7% of public servants indicated that the level of public innovation in the Provincial Municipality of San Román is regular, while 76.3% indicated that administrative simplification is also regular. It is concluded that there is a relationship between public innovation and the administrative simplification of the Provincial Municipality of San Román, that is, if the entity implements actions such as procedures that include the insertion of technological means that allow the definition of public problems, it could be obtained a reduction of existing gaps between the traditional administrative bureaucracy, which will allow the service to the user to be satisfactory.

Keywords: public innovation, municipality, public servants, administrative simplification, users.

INTRODUCCIÓN

La investigación aborda a la innovación pública y simplificación administrativa en los servicios de la Municipalidad Provincial de San Román, cuya justificación radica en describir la problemática existente dentro de la entidad, a raíz de las dificultades que se presentan al momento de realizar trámites administrativos. A su vez, el análisis de la problemática permitió que los elementos planteados se basen en la necesidad de mejorar continuamente el buen servicio al ciudadano, brindando y favoreciendo de forma adecuada y sistémica al manejo del buen servicio; además la investigación permite profundizar con conocimientos respaldados, teniendo en cuenta la existencia de un informe de investigación debidamente realizado. A partir de ello es importante conocer que tanto la entidad como los servidores planifiquen su presupuesto teniendo en cuenta la implementación de acciones y procedimientos que incluyan la inserción tecnológica que supere la administración tradicional.

Así también se tiene en cuenta las distintas investigaciones realizadas por los diferentes autores citados en la presente investigación, tales como Cubas (2021), quien indicó que las deficiencias son a causa de que no se está utilizando de manera adecuada la tecnología, la carencia de capacitación para el personal el cual genera inconvenientes al momento de la atención al ciudadano; asimismo el autor Gutiérrez (2022), manifestó la importancia del uso de las herramientas tecnológicas de comunicación e información, con las innovaciones en la administración pública; por otro lado se tiene a Ramos (2020), quien afirmó que el implementar la simplificación administrativa correctamente contribuirá favorablemente sobre la calidad de atención al ciudadano, por su parte Trauco (2021), en su investigación indicó que la simplificación administración es influenciado por la innovación pública. Es importante destacar las conclusiones de estos autores ya que sus investigaciones fueron aporte importante para la existencia de un producto que es el presente trabajo de investigación.

A partir de lo analizado hoy en día tanto la innovación pública como la simplificación administrativa como tal, adquirieron un significado exclusivo y muy importante en las entidades públicas, los cuales se muestran por ser más decididas y competitivas. Por ello es que los resultados óptimos se producen cuando los individuos elaboran acciones con

respuestas efectivas, teniendo en cuenta el bienestar del usuario como de los servidores públicos, además se fundamenta de que las diferentes entidades deban de preocuparse por los ciudadanos, ya que estos promueven a los servidores, al cumplimiento y desarrollo de sus funciones, los cuales apoyan al logro de metas y objetivos de las entidades públicas gubernamentales.

Según Sánchez (2011) la innovación no se trata solo de tener una nueva idea o crear algo nuevo, para que algo nuevo sea considerado una innovación debe tener éxito en el mercado ya sea un producto o servicio que ofrezca una organización o entidad, además señala que la innovación no es solo un resultado o un objeto que resulta de la aplicación de una nueva idea, sino que también puede constituir un proceso de desarrollo. A su vez (Bermúdez, 2021) explica que la simplificación administrativa juega un papel importante en la prestación de servicios a las personas. Esto no solo nos ayuda a eliminar exigencias o cargas innecesarias, sino que también nos permite responder de manera rápida, eficiente y eficaz a las necesidades de todos.

Los objetivos en el que se enmarcó la presente investigación son: determinar la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román; identificar el nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román y describir el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, desde una óptica de los servidores públicos de la institución. Asimismo, en los hallazgos se pudo determinar la relación existente entre ambas variables, donde la simplificación administrativa tiene correlación con la innovación pública de la Municipalidad Provincial de San Román.

Por lo tanto, la presente investigación cuenta con la siguiente estructura:

En el Capítulo I, se define el planteamiento del problema el cual se describe a través de la formulación, asimismo se tienen los objetivos y justificación de la investigación.

En el Capítulo II se presenta la revisión de literatura como los antecedentes con referente al contexto de la base teórica, así como conceptual para analizar la información sobre innovación pública y simplificación administrativa, incluyendo las hipótesis y variables de la investigación.

El Capítulo III explica las metodologías, muestras, técnicas de recolección y análisis de datos, describiendo su aplicación, así también cómo se llevó a cabo la investigación.

Finalmente, en el capítulo IV se definieron los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos, asimismo, se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos pertenecientes a la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente las instituciones públicas son los agentes innovadores los que continuamente están implementando, abordando, ampliando, empleando y cambiando las reformas políticas, como también los servicios que éstas brindan a los ciudadanos, esto en función a las diferentes necesidades y demandas de los usuarios (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2020).

En América Latina y el Caribe se motivaron, como también se emplearon nuevos procedimientos en las instituciones, los mismos que se han vuelto cada vez más burocráticos. Situación que afecta directamente a las instituciones públicas prestadoras de servicios. Por lo que muchos países a través de estas instituciones son los principales generadores de empleo laboral, contribuyendo en promover el valor público. Teniendo en cuenta que es un elemento impulsador económico y también social, a su vez se han realizado parcialmente limitados esfuerzos que incentiven o ayuden a la promoción de sus operaciones, esto especialmente para la eliminación de procedimientos administrativos mayormente internos, como también las regulaciones u ordenamientos que suelen ser innecesarias para poder simplificar los procedimientos administrativos y así abrir nuevos métodos de gestión que sean beneficiosos para las organizaciones (Trauco, 2021).

En el Perú, el Estado no mantiene una presencia regular en el territorio nacional, lo cual tiene una repercusión en cuanto a menores oportunidades beneficiosas para el desarrollo humano de la población más afectada, por lo que estas se encuentran en estado de pobreza y al mismo tiempo excluida del país. Superar estas brechas supone un gran desafío en el ámbito de la modernización del Estado, con el fin de poder llegar en su mayoría al ciudadano para brindarle mejores servicios como oportunidades para su desarrollo como tal. Por otro lado, el caso de las distintas políticas públicas, destaca y sobresale en su mayoría las innovaciones públicas en las organizaciones, lo que permiten acercar más el Estado al servicio del ciudadano, no solo como técnica o instrumento para mejorar la oferta de servicios públicos, sino también como mecanismos para responder mejor, más aún aumentar las demandas ciudadanas. Considerar la innovación desde el punto de vista de las políticas públicas dirigidas a la

provisión, tanto como el suministro de servicios básicos es una óptica que enfoca las obligaciones y deberes elementales del Estado que aseguren el reconocimiento de las personas para ensanchar sus libertades desde un criterio óptico del desarrollo humano. Si bien éste tema merece una mayor atención en el ámbito público como privado dada la importancia y tomando en cuenta el desarrollo del país como del ciudadano en un entorno de globalización económica asimismo de un entorno de desarrollo de la sociedad del conocimiento (PNUD, 2010).

Asimismo, se considera a la simplificación administrativa como un requisito para mejorar y perfeccionar la competitividad de las organizaciones, donde este tema cobra mayor importancia debido a la ubicación rezagada incluso retrasada del país. La política de simplificación administrativa debe orientar el accionar en las entidades públicas, dirigido a brindar servicios administrativos eficaces y oportunos para los ciudadanos, en consecuencia, brindar esta ayuda generará marcos normativos como modelos de servicios adecuados más aún modernos, netamente basados desde una perspectiva de simplicidad, mejoramiento ininterrumpido, constante, calidad, análisis de costo-beneficio y participación ciudadana. Asimismo, las distintas estrategias como líneas de acción deberán ser verificadas, examinadas además de ser evaluadas permanentemente por parte del Estado de manera que éstas aseguren el nivel institucional necesario para el logro de los objetivos estratégicos (Muñoz, 2011).

En la región Puno, es clara la escasa confiabilidad y credibilidad en el sector público, el cual viene adjunto de diversas declaraciones que demandan e incluso exhortan a que las instituciones públicas ejerzan funciones aplicando principios de economía, eficiencia, eficacia y efectividad. En tal sentido, se puede considerar que existe un descontento con la administración pública en relación a la prestación de los servicios. De manera que a causa de ello tanto los personajes políticos, ciudadanos y servidores de la administración pública se encuentran disconformes. En consecuencia se indica que la demanda por servicios prestados de calidad, requiere de una reforma administrativa que normalmente se asocia al criterio de modernización, en función al paradigma de una gestión pública moderna de manera que ésta sea de calidad, donde se busca establecer una administración pública eficiente y eficaz, que tenga por objetivo satisfacer las necesidades reales de la población al más mínimo coste posible; a fin de promocionar e incentivar la introducción de los mecanismos de competencia que permitirán la elección, por tanto la decisión de los ciudadanos usuarios, como también éstos promuevan de manera positiva el desarrollo de servicios con una mayor calidad. En este entorno, en las municipalidades provinciales de la región de Puno se vienen implementando

procesos de modernización de la gestión pública, que conlleva a la transformación de enfoques, como también prácticas de gestión, proyectando los servicios, manifestaciones y expresiones de derecho de los ciudadanos usuarios, representado a su vez caracterizado por la eficiencia, eficacia, efectividad, inclusión y transparencia en los servicios administrativos (Zela, 2020).

En tal sentido la Municipalidad Provincial de San Román no es ajeno a esta problemática que cada vez se extiende en las diferentes organizaciones, por lo que muchos de los servidores públicos tienden a omitir las normas y plazos establecidos en el ROF (reglamento de organización y funciones) y MOF (manual de organización y funciones), estos aspectos motivan la existencia de un vacío de conocimiento respecto al adecuado proceso de los diferentes trámites administrativos, sin dejar de lado la cultura ética que cada servidor tiene frente a un proceso dentro de una organización.

Bajo este contexto, se plantea las siguientes interrogantes:

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román?
- ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Describir el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica, debido a las diferentes dificultades al momento de realizar trámites administrativos dentro de la entidad, es muy necesario que tanto los servidores como los ciudadanos tengan en conocimiento los temas involucrados en innovación pública y simplificación administrativa, el mismo que permitirá tener una movilización hacia un modelo moderno, el cual proporcionará una base epistemológica referido a la tesis que servirá como referencia para estimular nuevos estudios en las distintas líneas de investigación, a su vez generará nuevos estándares y fuentes de información que servirán como base para posteriores estudios incluso debates alusivos al tema.

Justificación práctica, ya que el análisis de la problemática de los elementos planteados se basa en la necesidad de mejorar el buen servicio al ciudadano con el fin de generar valor público con evidencia empírica; los resultados y demás datos descriptivos logrados a través de la investigación aportan elementalmente en la modernización de las instituciones públicas como privadas, los cuales favorecen administrativamente la mejora de resultados a través de sus actividades, como de los servicios que estas brindan.

Justificación metodológica, para lograr los resultados propuestos, se recurrió a diferentes procedimientos y técnicas tales como el fortalecimiento, implicando la adaptación de los instrumentos incluyendo una escala Likert de valoración con el fin de analizar ambas variables, brindando, a su vez favoreciendo de forma adecuada por lo tanto sistémica al manejo del buen servicio al ciudadano partiendo de la innovación como instrumento y la simplificación como metodología, asimismo, se podrá contar con pautas y guías relevantes que ayuden al logro de la efectividad, competitividad, así como el desarrollo en las organizaciones.

Justificación social, debido a que la investigación contribuirá con aportes importantes de conocimientos respaldados, teniendo en cuenta ya la existencia de un informe de investigación debidamente realizado y como referente un plan de capacitación a los servidores públicos, principalmente en los temas de innovación pública y simplificación administrativa, el cual tendrá un impacto directo en los gerentes, servidores o demás estudiosos, además anticipará como también contrastará el panorama y la conducta del nivel de la innovación y simplificación administrativa en torno al comportamiento de los servidores, con el objeto de mejorar el servicio, al mismo tiempo presentar soluciones a las necesidades de la sociedad, presentes como futuras, para ser fuente de mejor calidad de vida para las personas de la zona de estudio las que serán las instancias más beneficiadas.

Justificación económica, ya que la inversión realizada en la presente investigación generará beneficios futuros tanto para la organización, como para los ciudadanos teniendo en cuenta el producto de la investigación, el mismo que es el plan de trabajo de capacitación sugerido en la presente, asimismo, no habrá más pérdidas económicas insulsas en cuanto a la inserción de innovación y el desarrollo impulsado de la simplificación administrativa en la municipalidad, por lo que se incrementará la producción interna y externa en los servidores públicos.

Justificación legal, debido a que la investigación se encuentra sustentada en las siguientes normas legales:

- Ley N° 31449 Ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado.
- Decreto supremo N° 029-2021-PCM Ley que aprueba el reglamento del decreto legislativo N° 1412.

- Decreto legislativo N° 1412 Ley del gobierno digital.
- Decreto legislativo N° 1246 Ley que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Ley N° 27444 Ley del procedimiento administrativo general.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Gutiérrez (2022) realizó una investigación titulada gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021, donde se diseñó un modelo de innovación en base a las políticas de aplicación del gobierno electrónico, con estrategias oportunas para su integración. En su metodología, la investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo con un diseño de tipo descriptiva, donde la población lo constituye la ciudadanía que recibe los servicios. Los datos procesados provienen a partir de la aplicación de una encuesta. En los resultados se evidenció el deficiente uso de tecnologías de información y comunicación. Concluyó que, a partir del análisis del marco referencial, de las variables estudiadas, se confirma la importancia del uso de las herramientas tecnológicas de comunicación e información, con las innovaciones en la administración pública, en este caso en el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa.

Llanes et al.,(2021) en su investigación titulada el ecosistema InnovAP: más que un espacio de colaboración, donde se describió las características de la innovación pública para buscar un ecosistema que promueva su desarrollo. Metodológicamente, la investigación tiene un enfoque cualitativo. Las bases se lograron de investigaciones documentales realizadas en base de datos indexadas como por ejemplo de la revisión de documentos estratégicos cubanos. Como resultados se tuvo que: las concreciones de los juicios de autores son reflejados en el concepto de ecosistema público y contextualizado a través del ecosistema InnovAP. Concluyó que la innovación pública es más que un espacio colaborativo, lo componen participantes interconectados en un entorno regulatorio con elementos mediadores y generadores de valor, todos precedidos por la creación de una cultura innovadora, efectiva y con visión de futuro para satisfacer las necesidades de la sociedad.

Gobba (2020) realizó una investigación titulada simplificación administrativa estrategia con referencia al caso egipcio, donde se aclaró el valor agregado para los gobiernos al adoptar una estrategia de simplificación (ASS) para reducir las cargas administrativas y su impacto tanto en los ciudadanos como en los inversores de satisfacción. En su metodología, la investigación adopta un enfoque analítico descriptivo. Los datos utilizados provienen de diferentes recursos incluye artículos de revistas, artículos publicados y libros. Como resultados se tiene que: en el nivel teórico, ASS es un término general que incluye varias simplificaciones proyectos en todos los niveles de las unidades gubernamentales. ASS conduce al progreso como al perfeccionamiento de los servicios gubernamentales proporcionado tanto a los ciudadanos como a los inversores. Es una estrategia exploratoria defensiva que involucra múltiples objetivos, procesos y requiere apoyo político, marco institucional y la revisión integral de todas las legislaciones, para asegurar la implementación exitosa. Al estudiar el caso egipcio, se observa que el gobierno egipcio no ha adoptado directamente un ASS. Sin embargo, ha aprobado algunas etapas dentro del marco de los planes de reforma administrativa. Concluyó que la implementación de ASS contribuye a mejorar la competitividad de los países, el entorno empresarial, bienestar social y facilidad de vida para todas las partes interesadas, además de reducir la corrupción. Además, las herramientas utilizadas en la simplificación difieren según los diferentes niveles organizativos como también las políticas y el contexto de los países.

Marial (2019) en su investigación titulada la innovación pública en las administraciones locales, donde se analizó los procesos de innovación pública en las administraciones locales, determinando cuáles son los factores condicionantes además cómo éstas interaccionan para impulsar o frenar la innovación. En su metodología, la investigación tuvo un análisis cuantitativo donde se elaboró un cuestionario administrado a profesionales de las administraciones. Como resultados muestran la importancia de los factores como el liderazgo y la participación de los líderes políticos como personal técnico en el proceso de innovación, el conocimiento y adiestramiento de la estructura municipal o los incentivos a la innovación. Concluyó que el éxito o fracaso de la innovación pública depende no sólo de las características del proyecto de innovación, sino también de las características organizativas contextuales que influyen en el desarrollo de la innovación y que se gestionan con mayor o menor éxito.

Arboleda et al., (2019) realizaron una investigación titulada laboratorios de innovación social, como estrategia para el fortalecimiento de la participación ciudadana, donde se generó un espacio que promueve la cocreación para resolver problemas sociales. En su metodología, la investigación tiene un enfoque cualitativo, asimismo contempla un diseño fenomenológico con técnicas de entrevistas con enfoques didácticos alternos como la investigación, acción y participación. Como resultados se tiene que: los elementos más representativos de la revisión bibliográfica realizada sobre laboratorio de innovación social, al igual que las entrevistas como los paneles realizados, donde se evidenció la importancia que van tomando estos espacios en el desarrollo de las comunidades, a partir de esfuerzos de carácter público llamándolos laboratorios ciudadanos o de innovación pública, promoviendo el fortalecimiento de redes de colaboración entre los diferentes agentes de la sociedad. Concluyó que es necesario diseñar y colocar en marcha dentro de la estructura organizacional (organigrama) un departamento o área encargada de realizar vigilancia tecnológica en temas de interés para el LIS teniendo en cuenta a sus diferentes agentes, como procesos de paz (acuerdos), participación ciudadana, inclusión social, equidad e interés comunitario.

Argohty y Álvarez (2019) en su investigación titulada determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador, donde identificó determinantes internos como externos de la innovación y su efecto en la probabilidad de innovación en EP. Respecto a la metodología, se incluye como factor interno la variable gestión ambiental. Los datos utilizados son de la encuesta ecuatoriana de ciencia tecnología e innovación de Ecuador (ACTI) del 2014. Los principales resultados fueron: que existen factores que influyen positivamente en la probabilidad de innovación por lo que son de dos tipos: internos (empleados, capacitación, compras tecnológicas y gestión ambiental) además de los externos (gobierno, a través de un programa de apoyo a la gestión de la calidad). Se concluyó que los determinantes internos se ajustan mejor a los modelos propuestos que los determinantes externos. Sin embargo, la interacción de ambos (internos y externos) aumenta la compatibilidad del modelo.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Trauco (2021) realizó una investigación titulada innovación pública y simplificación administrativa en el servicio de administración tributaria – Tarapoto, 2020, donde determinó la relación entre ambas variables. En su metodología, la investigación es de un tipo de estudio

básico, diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 20 funcionarios. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se tuvo al cuestionario. Entre los resultados se enfatiza el nivel de innovación pública del SAT-Tarapoto con un nivel alto del 45%, mientras que la simplificación alcanzó un nivel bueno del 50%; de esa manera, concluyó que la innovación y simplificación se relacionan de manera positiva moderada logrando un coeficiente de Pearson de 0.4769, explicando que sólo el 22.74% de la simplificación administrativa es influenciado por la innovación pública.

Rubio (2021) en su investigación titulada simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad, 2020, donde se determinó la relación existente entre ambas variables. En su metodología, la investigación es de tipo no-experimental, de diseño descriptivo, correlacional. La muestra fue de 51 servidores públicos. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la revisión documental; utilizándose dos cuestionarios de escala Likert. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras. Concluyó que la simplificación administrativa si mantiene una correlación positiva moderada respecto a la atención al ciudadano, utilizando el Rho de Spearman, de: 0.419**, con significancia bilateral de 0.002, menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). También muestra que el talento humano indica que la simplificación en la municipalidad está en un nivel bueno con un 60.8% y el 75.4% indican que el personal se encuentra atendido de forma excelente.

Cubas (2021) en su estudio sobre la simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020, donde propuso nuevas alternativas. En su metodología, la investigación es de tipo descriptivo y con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 38 ciudadanos que realizaron algún trámite, asimismo 36 administrativos. La técnica empleada fue la encuesta, como instrumento se tuvo al cuestionario. Los resultados fueron: que se tiene un nivel deficiente respecto a la atención al ciudadano debido a que no se tiene una buena experiencia en la atención al ciudadano. Concluyó que las deficiencias se deben a los usos insuficientes de la tecnología, la carencia de capacitación para el personal, lo que genera inconvenientes a los ciudadanos durante el servicio, porque lleva mucho tiempo en solucionar el problema generando malas experiencias al ciudadano.

Aquino (2021) realizó una investigación titulada las innovaciones organizativas incrementales en el contexto de modernización de la gestión del Estado: caso del gobierno local de la provincia de Lambayeque, donde se describe las progresivas innovaciones organizativas desarrolladas en torno a la modernización en la administración local de la provincia de Lambayeque, durante el periodo 2012 al 2018. En su metodología, la investigación es cualitativo – descriptivo e interpretativo, aplicado estratégicamente al modelo de estudio de caso simple. La técnica utilizada es el análisis documental, así también la interpretación de contenidos (hermenéutica). Los resultados indican que en general no fue posible observar acciones y/o decisiones objetivas que indiquen la implementación de una estructura organizacional orientada a la gestión por procesos ajustados a las políticas públicas nacionales y locales. Concluyó que los cambios efectuados en la estructura organizativa del gobierno local de la provincia de Lambayeque, no pueden ser considerados como actividades vinculantes a procesos de innovación organizacional, por cuanto en la práctica la gestión institucional mantiene el mismo modelo burocrático tradicional por funciones internas, en vez de adoptar una organización bajo el enfoque por procesos para desarrollar una gestión municipal orientada a resultados, tal como lo propone la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Ramos (2020) en su estudio de simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020, donde determinó la relación entre las variables. En su metodología, la investigación es cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, la población fueron los servidores de la municipalidad. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se tuvo al cuestionario. Los resultados fueron: que la relación entre ambas variables es positiva, con un coeficiente de 0.499, teniendo una relación significativa donde p de 0.000 menor a 0.05, también se concluyó que la simplificación con su adecuada implementación promueve favorablemente la calidad de atención al ciudadano.

2.1.3 Antecedentes locales

Choquehuanca (2022) realizó una investigación titulada gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, región Puno – 2021, donde se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad. En su metodología, la investigación es básica de diseño no experimental, con un nivel descriptivo

correlacional. La población estuvo compuesta por 174 funcionarios y como muestra se consideró a 120 funcionarios. El instrumento que se utilizó fue la encuesta. Los resultados mostraron que el 55.8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la gestión administrativa es regular y el 45,8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue inadecuado. Concluyó que, si existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,302 (valor de $p=0,001$), afirmando la hipótesis general (H_1) y evidenciando una correlación positiva baja entre las dos variables.

Molina y Alca (2020) en su investigación titulada análisis multivalente de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli – 2018, donde se explicó las causas que influyen en la percepción como en las expectativas que experimenta el usuario. En su metodología, la investigación es descriptiva de análisis correlacional. El instrumento utilizado fue la encuesta con una escala Likert. Los resultados fueron: que la correlación es positiva perfecta lo que significa una determinación absoluta entre las dos variables: donde se tiene la existencia de una relación lineal perfecta (con pendiente positiva). Concluyó que las dos variables se complementan y hace de este estudio un aporte importante a la gestión de la institución, mientras que otras dimensiones la debilitan en la que complementan a la dimensión como es respecto al tiempo que demora en atender a los usuarios.

Crespo (2020) en su investigación sobre el impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román en el año 2019, donde se reconoció cómo se vienen dando las prácticas de gobierno electrónico en la gestión municipal. Su metodología, se trata de un estudio no experimental de carácter descriptivo, longitudinal de carácter aplicativo. La población estuvo compuesta por los cuatro distritos de la provincia de San Román. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario dirigido a responsables del área de informática. Como resultados se establece que las municipalidades distritales no brindan demasiados servicios, no cuentan con las prestaciones (ventajas) que usualmente tienen las municipalidades metropolitanas. Concluyó que la Municipalidad Provincial de San Román aún se encuentra en la etapa de información del desarrollo de gobierno y que actualmente no existe un modelo de desarrollo de gobierno electrónico adoptado por el Estado (ONGEI) que le permita alcanzar un mayor nivel de desarrollo y transformación.

Gallegos (2017) en su investigación titulada aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad de San Román, periodo 2013-2014, donde se determinó el efecto que produce la aplicación de dicha metodología. En su metodología, se utilizó un método deductivo y tipo descriptivo, aplicada a una población de 139 procedimientos administrativos y 48 servidores. Para la obtención de datos se realizó la encuesta. Los resultados fueron: que el nivel de aplicación de la metodología de simplificación administrativa en los procedimientos administrativos es de 66%, poco más de la mitad, considerando que el nivel intermedio de aplicación es de 60%. Concluyó que el nivel de aplicación es alto, relativamente ya que se alcanzó un nivel óptimo que han sido reflejados en cuanto a la reducción de tiempos de espera, requisitos innecesarios, además del costo en la atención de procedimientos administrativos.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría de la innovación

La innovación se define como una herramienta decisiva y necesaria en la formación de ventajas competitivas, las mismas que permiten el aprovechamiento del talento, predecir las fluctuaciones de la demanda y sobre todo que las organizaciones como las personas puedan prepararse adecuadamente. Distintos autores enfatizan la importancia de lograr ventajas competitivas de diferentes formas, pero enfatizan el factor de innovación basado en las necesidades deseos del cliente o usuario como principio básico del marketing en la lucha por asegurar tanto la competencia como la sustentabilidad a largo plazo, la innovación y el desarrollo de productos dinamizadores de este (Hernandez & Villa, 2011).

Así mismo, Robayo (2016) indica que la innovación ocurre cuando se introduce un nuevo método de producción, se abre un nuevo mercado, se alcanza una nueva fuente de suministro de materias primas, o se crea una nueva organización en cualquier industria. Por otro lado, también indica que Schumpeter identificó la innovación según los modelos Mark I y Mark II, donde presentó modelos de innovación que en cada campo están relacionados con su estructura industrial, tecnología y base de conocimiento específico.

López (2010) manifiesta que en las nuevas teorías de innovación, se reconoce que la innovación no ocurre en una sola dirección desde la investigación básica hasta el desarrollo

tecnológico, sino que todo proceso que esta involucra requiere varias interacciones entre los participantes. Por lo que, según las teorías evolutivas, la innovación es especialmente un proceso el cual depende del pasado de la empresa u organización, donde tanto el conocimiento y la tecnología evolucionan a través de la interacción de los diferentes actores y otros factores distintos que se vinculan directamente con esta. Al mismo tiempo, la estructura a través de interacciones podrá determinar la trayectoria del futuro cambio tecnológico.

La teoría del desarrollo económico de Joseph Schumpeter se centra únicamente en la visión del empresario como emprendedor, porque lo consideraba el principal representante de las empresas capitalistas. Su principal aporte es considerar al emprendedor como un innovador cuyo enfoque es buscar una situación de equilibrio donde las empresas premien todos los factores productivos, además reciban un beneficio normal de sus actividades. Los empresarios rompen este equilibrio a través de la innovación que produce beneficios “superiores a los normales” hasta que regresan a un nuevo equilibrio en el que vuelven a las ganancias normales; es decir cuando un empresario desarrolla un nuevo a su vez novedoso producto que llame la atención y el interés del ciudadano, el empresario, obtendrá grandes ganancias por un tiempo hasta que las demás empresas o demás competidores lo copian y vuelvan a las ganancias normales. Dicho proceso se repite constantemente y cíclicamente, lo que significa que el emprendedor es considerado el motor del proceso de desarrollo tecnológico que incentiva la innovación en las personas y organizaciones. Asimismo, este proceso técnico que conduce al desarrollo económico como al progreso social, Schumpeter sitúa al empresario como su principal representante del mismo (ExceLence Management, 2017).

Por otro lado, Blacutt (2021) indica que Michael E. Porter en su teoría de la ventaja competitiva considera que la innovación es un factor de relevancia donde ésta a menudo cambia cuando los compradores tienden a tener nuevas necesidades o cuando sus prioridades cambian; es decir que existen muchos factores que hacen que las personas se mantengan en constante cambio respecto a sus gustos y preferencias, por lo que mientras las personas tengan mayores necesidades, mayores serán las innovaciones que los empresarios realicen para que éstos puedan satisfacer las necesidades de la población demandante.

De acuerdo a Pezo (2017) hace algún tiempo, la innovación como concepto no había sido abordada de forma precisa y determinada en el rubro de la administración pública, exponiéndose al contrario como una cuestión complementaria dentro de los distintos temas

de mayor relevancia, entre ellos: el cambio organizacional, la creatividad o los progresos tecnológicos. De esa forma Arguelles y Villavicencio (2019), mencionan que el sector público se diferencia del sector privado en cuanto a sus procesos actualización instalada, es decir, el sector privado trata de innovar para maximizar las ganancias, en cambio el sector público, tiene metas y objetivos como organización muy diferentes, éstos ligados a patrones dinámicos de comportamiento.

Para Trauco (2021) la innovación pública son todos los procesos establecidos que permiten el correcto funcionamiento de una organización, alcanzando los objetivos institucionales de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos. Por su parte Gaete et al., (2019), precisa que la innovación pública debe orientar la creación y fortalecimiento de una mayor y mejor participación de los ciudadanos en el aparato de gestión administrativa y presentar una propuesta que posibilite el desarrollo de nuevos servicios públicos caracterizados por actividades más cercanas a las necesidades y problemáticas sociales, además de desarrollar una implementación participativa y colaborativa. De manera que sea permisible superar las brechas existentes entre la burocracia tradicional y la nueva administración pública.

Para la Secretaría de Gestión Pública (2021) la innovación pública es un proceso integrador y relativo que permite definir los problemas públicos, producir, crear asimismo poner en marcha soluciones factibles que sean practicables, mismas que coadyuven en la modernización de la gestión pública como del Estado, asimismo estos agreguen valor público en las instituciones.

- **Objetivo de la innovación pública**

Muchas normas e instituciones como la Secretaria de Gestión Pública (2021), en la actualidad indican que el objeto de la innovación juega un papel muy importante como el de proporcionar lineamientos que fomenten una mentalidad y culturas innovadoras, que permitan la movilización de ecosistemas de innovación en países; asimismo éste es importante porque promueve generaciones de soluciones innovadoras para lograr un espacio más eficiente en las entidades públicas del Estado, el mismo que es dirigido a todos los entusiastas de la innovación, especialmente a los servidores civiles de la administración pública.

- **Dimensiones de la innovación pública**

Según Trauco (2021) la innovación pública está compuesta por tres tipos, los cuales toma como dimensiones de la misma:

a) Innovación abierta

San Martín y Rodríguez (2012) afirman que el paradigma de la innovación abierta, puede entenderse como lo contrario del modelo de innovación tradicional, o innovación cerrada, donde los procesos de innovación se integran en la empresa, aplicado verticalmente y desarrollado exclusivamente dentro de la organización que promueve el perfeccionamiento de los productos y/o servicios que la organización produce y comercializa. Este modelo es basado en el principio de la innovación exitosa, el mismo que requiere un control interno estricto de todo el proceso para evitar desbordamientos de conocimiento, los cuales benefician a los competidores. Es decir, si una empresa quiere introducir el máximo valor añadido, debe utilizar el conocimiento tanto externo como el interno y hacer uso a las diferentes herramientas disponibles para entrar en el mercado.

b) Innovación social

Según Phills et al., (2008) la innovación social, es una nueva solución a un problema social que es más eficaz, eficiente, sostenible o simplemente mejor que las soluciones existentes y el valor creado para ello pertenece a la sociedad en su conjunto y no a sujetos específicas. Así también indica que la innovación social puede ser un producto, un proceso de producción o una tecnología, pero también puede ser un principio, idea, legislación, movimiento social, intervención o una combinación de estos.

c) Innovación gubernamental

Aguilar (2006) sostiene que la innovación gubernamental busca la eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas a través de la calidad y la innovación nacional, las características duraderas de la satisfacción del cliente, la mejora continua de los procesos y el desarrollo personal. La implementación de este concepto provocó una restauración tradicional de la organización, propiciando cambios como el de favorecer los resultados de empresas y

gobiernos, desarrollar la calidad de los productos y enfatizar el sector público. Asimismo, la eficiencia financiera como el funcionamiento de las finanzas públicas y equilibrio ajustado; también enfatiza la productividad, cambiando el enfoque del producto al cliente, para que el producto se convierta en una parte integral del servicio, además de que la calidad del producto se eleve al nivel de la competitividad (Trauco, 2021).

- **Factores que impulsan la innovación pública**

De acuerdo a la Secretaría de Gestión Pública (2021) las diferentes soluciones innovadoras del país pueden ser impulsadas por diversos factores, ya sean externos como internos, los mismos que son los siguientes:

- a. Dentro del Estado**

- De arriba hacia abajo (Top down). - Las metas y objetivos políticos de las autoridades requieren innovaciones para su mejor funcionamiento y desarrollo.
 - De abajo hacia arriba (Bottom-up). - Iniciativa propia de los empleados de primer nivel, resultado de la cultura innovadora de la organización

- b. Fuera del Estado**

Desde el punto de vista e interés de los ciudadanos, la sociedad civil y el sector privado por recibir mejores servicios por parte de las entidades.

- **Orientaciones que promueven una gestión pública innovadora**

- a. Cultura innovadora**

Para Da Silva (2021) la cultura de innovación de una organización es la adopción de estrategias y recursos que den espacio a la creatividad como al surgimiento de nuevas ideas. Cuando ésta se implemente en la organización, los valores, hábitos y comportamientos de los empleados principalmente de los servidores públicos cambiarán, por lo que todos actuarán como un referente de innovación. Con la ayuda de las innovaciones del personal, la

organización puede desarrollar mejoras para después poder adaptarse a los constantes cambios, de esta forma será posible monitorear, a su vez satisfacer las nuevas demandas de los usuarios. Dicho de otro modo, una cultura de innovación pública se asocia principalmente con la apertura a nuevas ideas, creatividad, mentalidad emprendedora y la toma de riesgos. En particular, la intención de ser un agente innovador con la capacidad de crear un clima favorable tanto dentro como fuera de la organización, lo que implica que los servidores públicos tomen un papel primordial e imprescindible en las entidades con el fin de promover un adecuado espacio cultural innovador.

b. Incentivos a la innovación

García (2012) indica que los incentivos para la innovación son fundamentales para la teoría de la innovación, asimismo saber cómo funcionan estos incentivos es esencial para formar una política tecnológica informada. Desde la perspectiva de la iniciativa privada, los innovadores financian las invenciones de forma privada y luego utilizan los mecanismos de protección de la propiedad intelectual para obtener un rendimiento adecuado de su inversión. Los incentivos de otros actores, como investigadores académicos o consorcios público-privados, también pueden vincularse con la reputación personal como el avance profesional. Es decir, los incentivos a la innovación son un conjunto de recompensas como también sanciones que alientan a los servidores y personas en general a cambiar su comportamiento con el objetivo de éstas mejoren, es decir que tengan un buen desempeño en ciertas actividades que desarrollan, éstos incentivos o recompensas pueden ser económicos, apoyo político, tiempo de investigación, entre otros.

c. Ecosistema de innovación

Para Lujan (2021) un ecosistema de innovación no es otra cosa que un entorno colaborativo que rodea las actividades innovadoras de sus participantes en un desarrollo conjunto, organizado a través de procesos de innovación conjunta que conduce a la creación de nuevo valor a través de la innovación; es decir que un ecosistema de innovación es una comunidad dinámica basada en la colaboración, la confianza como en la creación de valor compartido. Debido a la escasez de recursos estatales, el ecosistema juega un papel clave en la creación de nuevas soluciones (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

- **Gobierno digital**

De acuerdo al artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1412, hace referencia que el gobierno digital es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público. El mismo que se apoya en un ecosistema de ciudadanos como de otros actores del sector público que apoyan la implementación de iniciativas y acciones de diseño, la creación de servicios asimismo de contenidos que aseguren el pleno respeto a los derechos de los ciudadanos como de las personas en general en el ambiente digital. Además, éste incluye un conjunto de principios, políticas, estándares, procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas por las administraciones públicas en la gobernanza, gestión e implementación de tecnología digital para digitalizar procesos, datos, contenidos y servicios digitales valorados por los ciudadanos (Poder Ejecutivo, 2018).

- **Innovación digital**

La innovación digital es la aplicación e implementación de la tecnología digital, con el fin de mejorar varios aspectos y procesos de las operaciones administrativas o comerciales, promoviendo el crecimiento económico y aumentando la eficiencia general de las organizaciones (Accept Mission, 2021).

- **Índice de innovación digital**

Según la presidencia de Consejo de Ministros (2022) la innovación digital es una iniciativa que puede utilizarse para conocer el nivel de desarrollo de las entidades públicas que actúan en los diferentes niveles de gobierno en su proceso de transformación digital. Así también este fue fomentado y expuesto por la secretaría de gobierno y transformación digital (SGTD) del Consejo de Ministros (PCM) para preparar un plan de acción que contenga objetivos ya propuestos con el fin de apoyar, al mismo tiempo orientar a las diversas entidades públicas que se encuentren en este proceso.

El índice de innovación digital puede desarrollar mejoras en el diseño de los servicios públicos como también al mismo tiempo acelerar su disponibilidad al involucrar a la ciudadanía promoviendo el pensamiento interrumpido y conservador en el país. Por tanto, el índice de

innovación digital se ha completado con nuevos factores de valor para las instituciones participantes tras la primera versión creada en colaboración con representantes de los sectores público como privado. Además, su proceso de solicitud está estructurado, de modo que responder la encuesta es más fácil.

- **Características del índice de innovación digital**

De acuerdo con el desarrollo correspondiente de la herramienta y el avance del diseño, se generan nuevas características las mismas que son las siguientes:

a. Dimensiones de análisis: La medición de la herramienta se realizará a través de un análisis de las dimensiones de cultura y gobernanza, donde se revisan los diferentes elementos que permiten la innovación digital en las entidades, por ejemplo: las capacidades, aptitud humana, regulación, toma de decisiones, infraestructura digital, entre otros; la dimensión de enfoque ciudadano, está relacionada directamente con la capacidad que tiene un servidor al poder interactuar con el ciudadano; por otro lado se tiene a los recursos y habilitadores, el mismo que se refiere a las condiciones de la infraestructura, a los procesos como a las metodologías de trabajo en la entidad; así también se tiene a los datos para la innovación, donde se manifiesta la capacidad de las entidades relacionada con el don de conseguir información, administrarla, compartirla, analizarla para que posteriormente se pueda tomar decisiones de acuerdo a lo obtenido; por último el elemento referido a los resultados e indicadores, donde se pone en manifiesto la capacidad de comunicación respecto a los datos sobre iniciativas de innovación digital que se está empleando o se empleará (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022).

b. Proceso de aplicación: En esta fase de desarrollo del índice, se documenta su proceso de búsqueda. Por tanto, para asegurar una adecuada recolección de datos, una participación efectiva de las partes y una alta fiabilidad de los resultados, la medición se realizará a lo largo de tres meses en cuatro fases de trabajo, donde se tiene como primera fase la invitación, el mismo que comienza con una muestra de entidades participantes; como segunda fase se tiene al registro de respuestas, donde la entidad comienza completando el cuestionario asimismo respondiendo preguntas, finaliza con la retroalimentación que las entidades brindan sobre sus experiencias; fase de control de calidad, donde involucra el análisis y evaluación de las pruebas presentadas por las entidades; finalmente la fase de

reporte de resultados, el cual comienza con el análisis de los resultados finales de las respuestas, la documentación de los hallazgos, documentación metodológica y la estructura final del informe. Esta fase finaliza con la publicación de los resultados a todos los ciudadanos en Gob.pe (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022).

- c. **Beneficio para las entidades:** Además de un plan de acción con objetivos planificados que se reflejan en los logros institucionales de las comunidades, esta nueva versión del índice también ofrece otras ventajas que fortalecen la participación de las entidades en el proceso y su capacidad para implementar mejoras de una manera inteligente teniendo un diagnóstico automatizado, donde luego de completar las preguntas del cuestionario, las unidades recibirán automáticamente una hoja de resultados donde conocerán su nivel de innovación digital como sus recomendaciones para continuar con su proceso de crecimiento; así también las unidades tendrán acceso a cursos relacionados con áreas prioritarias de mejora, módulos de estudio desarrollados y certificados por la PCM-SGTD; los beneficios también podrán ser el acceso a los artículos relacionados con sus propias áreas de desarrollo, que son instrucciones de trabajo y puntos de partida para iniciar la planificación en las entidades (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022).

2.2.2 Simplificación administrativa

Según Havok (2018) a fines de la década de 1980, durante el gobierno del Dr. Alan García, se aprobó la Ley 25035 el 11 de junio de (1989) que proponía la simplificación administrativa, la cual fue derogada el 10 de abril de 2001 por la Ley 27444. Claramente asumió como una iniciativa política en materia de toda la administración pública. La citada norma establece que los siguientes principios generales se aplican al desempeño de las funciones de la administración pública, teniendo en cuenta sus principales aplicaciones: se introdujo la presunción de autenticidad al ordenamiento jurídico peruano, eliminando costosos requisitos y trámites innecesarios tales como la aprobación notarial, introducción del uso gratuito notarial, eliminación del uso del papel sellado, etc.; a su vez dicha Ley trajo la descentralización de los procesos de toma de decisiones y participación de los ciudadanos en la prestación de los servicios públicos.

El objetivo de la nueva administración pública es crear una administración eficiente y eficaz, es decir, crear una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al

menor costo posible, fomentando la introducción de mecanismos competitivos que permitan a los usuarios elegir y a su vez, promover el desarrollo, servicios de mejor calidad. Envueltos en todo ello, los sistemas de control aseguran la total transparencia de los procesos, planes y resultados, de modo que por un lado completan el sistema electoral y por otro fomentan la participación ciudadana (Havok, 2018).

Según el diccionario de la Real Academia de la lengua Española (2021) deriva del término simplificar, el mismo que equivale a: hacer algo más simple, más fácil o menos difícil, reducir una expresión, cantidad o ecuación a su forma más corta o simple. En otras palabras, simplificar los procesos es sinónimo de centrarse en lo que realmente aporta valor a su empresa u organización, la idea principal es mejorar la eficiencia como la calidad del trabajo, automatizando y estandarizando los procedimientos. Uno de los mayores desafíos en la agilización de procesos es, sin duda, decidir cuáles se deben eliminar sin afectar las operaciones, es decir, identificar qué operaciones no agregan valor, pero cuáles se pueden implementar de manera más convincente (DocuSign Contributor, 2021).

Para Ramos (2020) la simplificación administrativa implica reducir un paso para lograr una menor complejidad y permitir una implementación rápida y fácil en comparación con el proceso tradicional. Por su parte la dirección general de concesiones en comunicaciones (2017), establece que la simplificación administrativa es un mecanismo, el cual tiene por finalidad eliminar los obstáculos o costos innecesarios como prescindibles para el usuario, los cuales generan el inapropiado manejo y funcionamiento de la administración pública. Entonces la simplificación administrativa, simboliza una de las principales acciones que debe ser aplicada por las distintas entidades públicas con el objeto de orientar como también optimizar la asistencia en la prestación de los servicios que brinda el Estado a todos los ciudadanos.

Para Calagua (2018) la simplificación administrativa se fundamenta en lo expuesto en el D.L. N° 1272 – Decreto Legislativo que modifica la Ley N°27444 – Ley del procedimiento administrativo general y anula la Ley N°29060 – ley del silencio administrativo (2016), el mismo que determina modificar el marco normativo del procedimiento administrativo general de modo que se simplificará, optimizará, al mismo tiempo eliminará los distintos procedimientos innecesarios y por ende se pueda trabajar de manera correcta, rápida y eficaz en los procesos, priorizando asimismo fortaleciendo el actuar fiscalizador como sancionador

de las entidades, de tal manera que estas medidas contribuyan a la eliminación de barreras burocráticas, así poder autorizar mecanismos para la optimización de servicios en las entidades gubernamentales con el objeto de facilitar y promover el fortalecimiento institucional como la calidad de servicio ofrecido al ciudadano (Calagua, 2018).

- **Dimensiones de la simplificación administrativa**

Según Ramos (2020) la simplificación administrativa está compuesta por las siguientes dimensiones:

a) Preliminar

Pérez (2009) sostiene que es un acto que no es definitivo, por lo que puede referirse a una evaluación, encuesta o prueba previa que puede ayudar a pintar una imagen sólida o despejar el camino antes de que se obtenga la información definitiva y decisiva. En otras palabras, significa que la información inicial puede cambiar. Por otro lado, es fundamentada en una información inicial, mismo que consiste en acciones que exigen el reconocimiento de los actos administrativos, incluidos sus propiedades, componentes y su importancia del personal, teniendo en cuenta su preparación, orientación, trámite y un plan de implementación de las mismas (Ramos, 2020).

b) Evaluación

Molina (2015) sostiene que la evaluación se basa en identificar los trámites que pueden causar problemas entre la entidad y el ciudadano que recibe los servicios; esto es fundamental para poder solucionarlos y mejorarlos. Así también sostiene que la simplificación es una medida en la que se deben suprimir elementos pertenecientes a las diligencias del procedimiento administrativo para reducir y acelerar la atención y respuesta de los ciudadanos.

c) Restructuración

Robinson (2015) indica que la restructuración implica realizar cambios destinados a la mejora de la estructura de los servicios públicos en los países que forman parte de la OCDE (organización para la cooperación y el desarrollo económicos), por lo general estos operan

dentro de modelos tradicionales, a su vez estos cambios tienen como objetivo reducir la burocracia existente en la organización (trámites administrativos), incluyendo la implementación de nuevas medidas de gestión.

d) Implementación

López y Vega (2017) sostienen que la implementación está relacionado a la aplicación de acciones dirigidas por las entidades estatales con el fin de atender de manera rápida y eficaz a los ciudadanos que lo necesiten. La administración pública está sujeta a una constante evolución, de manera que el Estado al implementar instrumentos de simplificación administrativa, complementará el servicio brindando el fácil acceso a quienes lo necesiten, incluyendo el absolver los reclamos y disconformidades del servicio que se brinda, logrando así tiempos aceptables para el ciudadano (Estrada, 2015).

- **Medios y recursos para la simplificación administrativa**

- a. **Métodos para la simplificación administrativa.** - Pasos detallados, herramientas y métodos utilizados por las unidades de la administración pública para reestructurar o simplificar proyectos.

- b. **Método para determinar el costo de trámites.** - Permite racionalizar los trámites, al mismo tiempo reducir costos, de esta manera se espera incrementar la productividad y calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

- c. **Manual de mejora continua (MMC).** - Sistematización de prácticas de buen gobierno y difusión de contenidos a través de eventos de divulgación.

- d. **TUPA modelo urbano.** - Esta es una guía para desarrollar un nuevo texto único de procedimiento administrativo (TUPA) para distritos como pueblos pequeños. Donde se contribuirá a la modernización y flexibilidad de la administración pública simplificando los trámites más exigentes relacionados con el entorno operativo y el desarrollo económico local.

- e. **TUPA modelo rural.** - Esta es una guía de desarrollo de TUPA para municipios donde la

frecuencia como el tipo de demanda de servicios es diferente en comparación con los municipios urbanos.

- f. Estandarización de procedimientos en las universidades públicas.** - Tiene por objeto estandarizar los procedimientos administrativos más comunes y eliminar trabas burocráticas en beneficio de los estudiantes de las universidades públicas.
- g. Sistema de trámites unificado (SUT).** - Su propósito es reunir en una sola herramienta tanto el registro como el seguimiento completo de los trámites y servicios administrativos que brindan los gobiernos nacionales, regionales y locales. De esa manera es que permite que ciudadanos como las empresas ingresen al portal de servicios con esta información, además facilita la elaboración, aprobación y publicación de TUPA por parte de las entidades públicas; es la única fuente oficial de información sobre los trámites que ofrecen las entidades públicas.
- h. Tramifácil.** - Espacio de convenio público-privado y cooperación internacional que tiene por objeto trabajar en iniciativas de simplificación administrativa (Muñoz, 2011).
- **Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021**

Para el Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral (2022) la política nacional de la gestión pública es un proceso político-técnico de cambio de actitudes y fortalecimiento de capacidades, agilización de procesos, simplificación de trámites, sistemas operativos como administrativos, relaciones y estructuras administrativas para compatibilizarlas con nuevas tareas en todos los niveles de gobierno, del mismo modo que los planes nacionales e institucionales.

De acuerdo a presidencia de Consejo de Ministros (2021b) la política nacional de modernización de la gestión pública tiene como objetivo general: dirigir, expresar y promover el proceso de modernización de la gestión pública en todas las entidades del sector público para lograr resultados que incidan positivamente en el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo de la gestión. En tal sentido ésta política tiene un alcance a todas las instituciones públicas que la integran, sin afectar el nivel de autonomía otorgado por la ley, el mismo que conecta a los órganos autónomos del poder ejecutivo, gobiernos descentralizados,

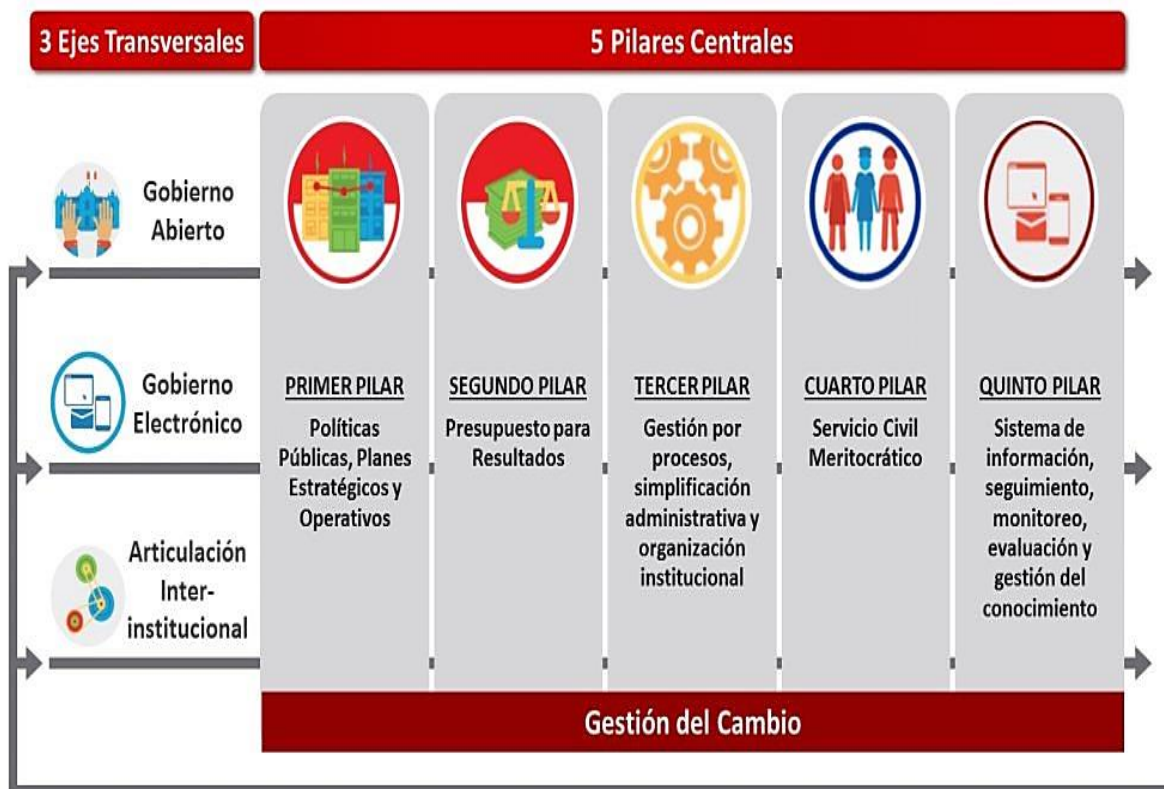
instituciones políticas y la sociedad civil a través de sus diversas organizaciones.

- **Pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública**

Los cinco pilares fueron realizados en base a los componentes de un modelo ya establecido, mismas que se complementan con tres ejes transversales, los pilares incluyen lo siguiente: i) las políticas públicas planes estratégicos y operativos, ii) el presupuesto para resultados, iii) la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, iv) el servicio civil meritocrático y v) el sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento; estos pilares deben sustentarse en tres ejes transversales como son: el gobierno abierto, gobierno electrónico y la articulación interinstitucional, es decir tener un gobierno colaborativo de multinivel; facilitado por un claro proceso de gestión de cambios (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021b).

Figura 1

Pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública



Nota. La figura fue obtenida del Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral–Perú (2022).

- a. **Primer pilar – políticas públicas, planes estratégicos y operativos.** - Indica que la política forma parte del objetivo nacional del eje 3 del plan bicentenario al 2021, lo que significa que el país está orientado a servir a la ciudadanía, así también promover el desarrollo y la práctica de la acción pública eficiente y transparente.

Figura 2

Primer pilar-políticas públicas, planes estratégicos y operativos



Nota. La figura fue obtenida del Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral–Perú (2020).

- b. **Segundo pilar – presupuesto para resultados.** – Confirma que, en relación con la modernización de la administración pública, las reformas al sistema presupuestario realizadas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), principalmente las relacionadas con el perfeccionamiento de la administración estatal, son compatibles con la administración del Estado.

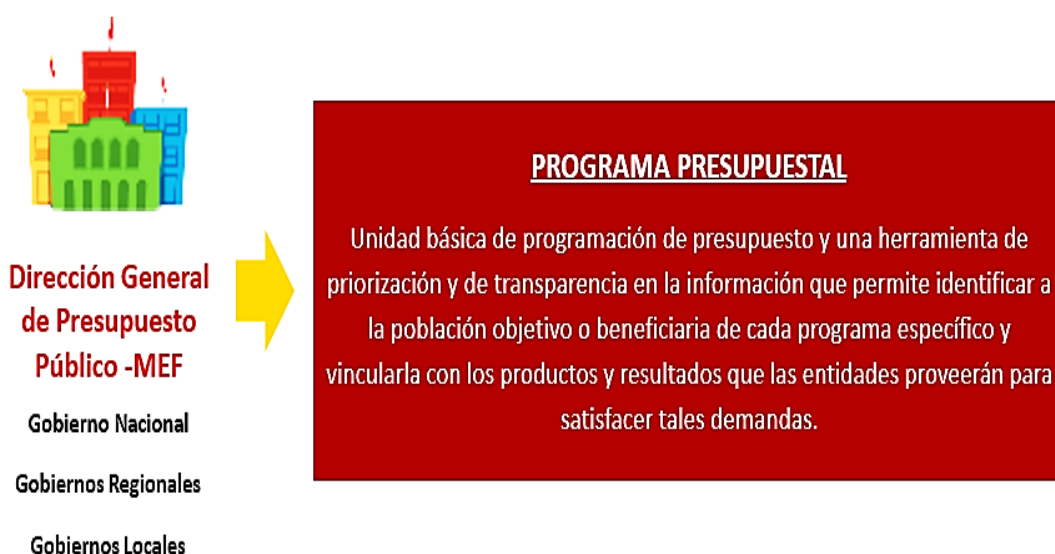
Figura 3

Segundo pilar-presupuesto para resultados



La Política de Modernización busca mantener la disciplina fiscal, mejorar la eficiencia en la distribución de recursos y la calidad del gasto público, asegurando la eficacia en las operaciones públicas.

La Política de Modernización busca apoyar la adopción progresiva del **PROGRAMA PRESUPUESTAL**, impulsada por el Ministerio de Economía y Finanzas para todo el gasto programable:



Nota. La figura fue obtenida del Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral–Perú (2020).

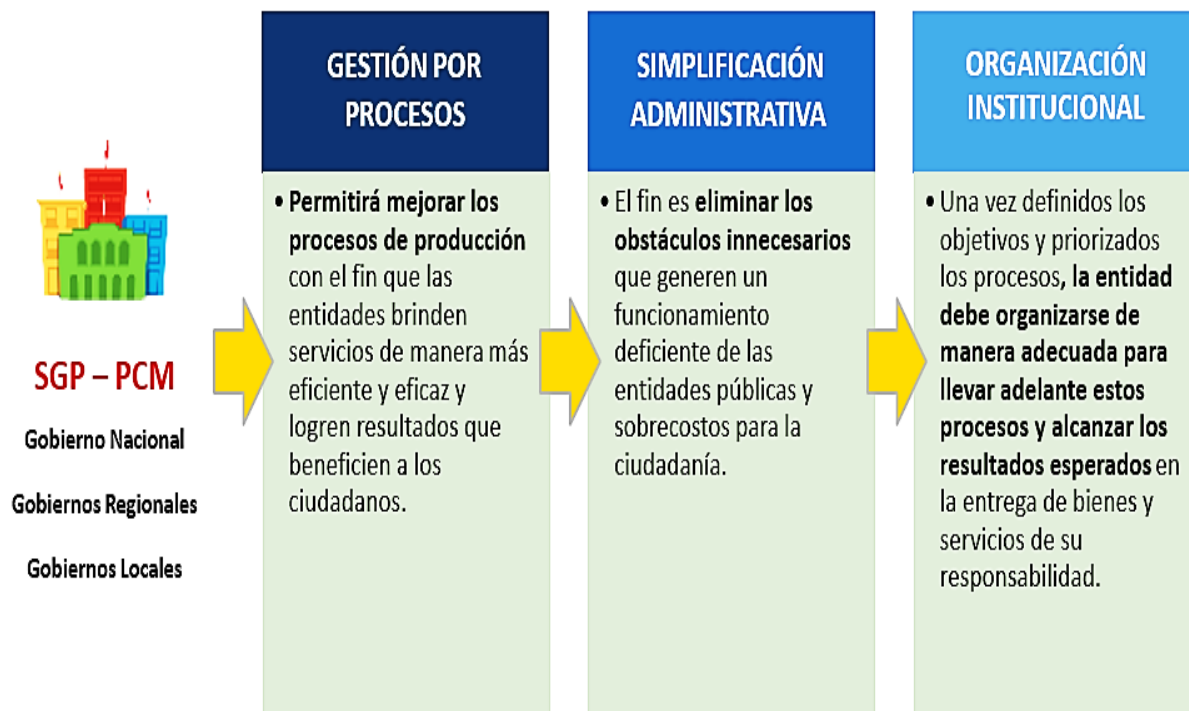
c. Tercer pilar – gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional. – Este incluye que todas las entidades deben de adoptar y desarrollar la gestión de procesos, con el fin de obtener servicios que realmente favorezcan y a su vez beneficien a la población, así también priorizar aquellos más sobresalientes para atender a las necesidades de los ciudadanos. Además, deben de eliminarse los impedimentos o costos que no sean necesarios, los mismos que provoquen un funcionamiento insuficiente de la administración pública.

Figura 4

Tercer pilar-gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional



Las entidades públicas deben adoptar, de manera paulatina, la gestión por procesos, continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa y organizarse de manera adecuada para llevar adelante los procesos y alcanzar los resultados esperados.



Nota. La figura fue obtenida del Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral-Perú (2020).

d. Cuarto pilar – servicio civil meritocrático. - Menciona que la política de modernización está relacionada con la reforma meritocrática de la función pública, el mismo que tiene por objetivo desarrollar y obtener mejoras en el rendimiento y desempeño de los servidores públicos, de modo que éstos puedan conciliar sus derechos con los intereses de los ciudadanos.

Figura 5

Cuarto pilar-servicio civil meritocrático



La reforma del Servicio Civil se orienta a mejorar el desempeño de los servidores del Estado a beneficio de los ciudadanos, basándose en principios de mérito e igualdad de oportunidades.

La Política de Modernización incorpora y se articula con la **REFORMA DEL SERVICIO CIVIL**, impulsada por SERVIR que formula la política del Sistema, ejerce la rectoría y resuelve controversias:

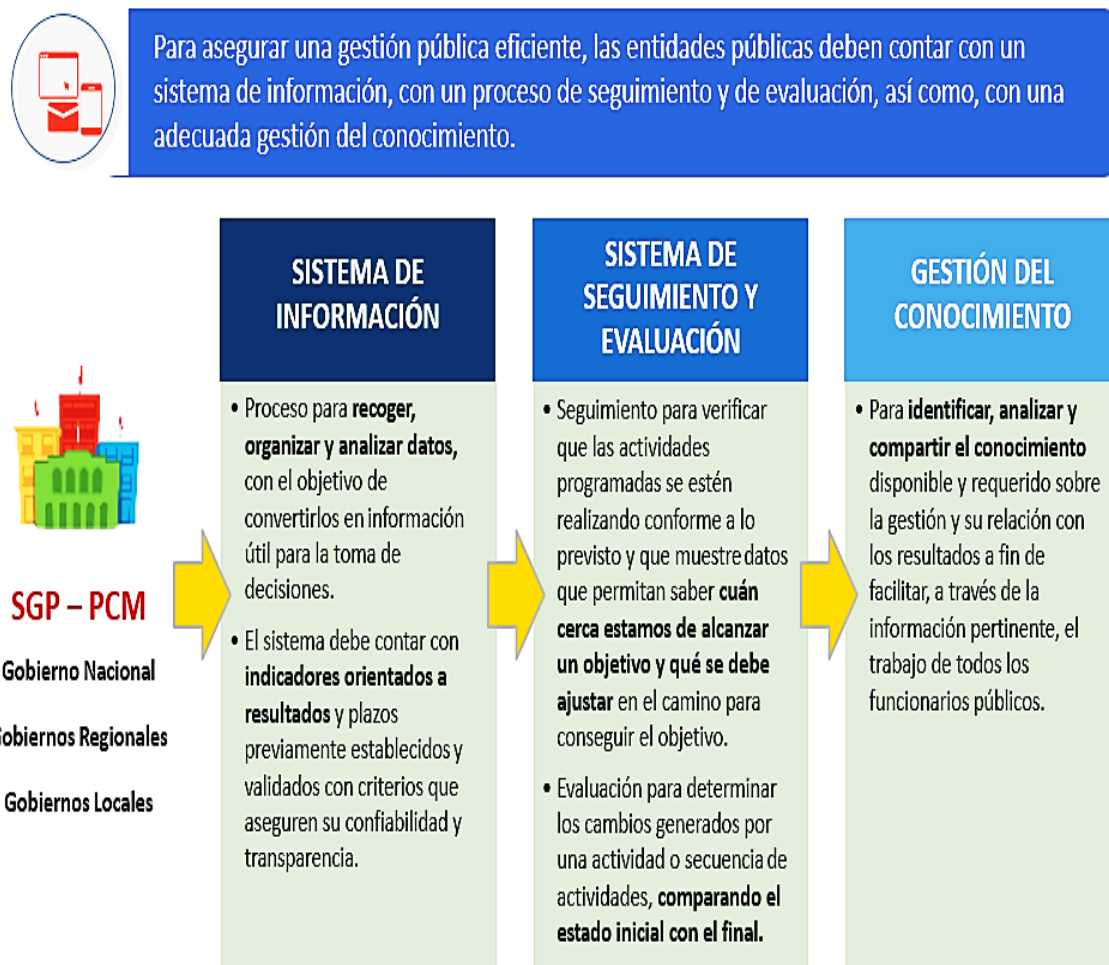


Nota. La figura fue obtenida del Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral–Perú (2020).

- e. **Quinto pilar – sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.** – Pilar que forma un sistema de información, el mismo que recopila, organiza, analiza procesos y si las actividades están progresando de acuerdo al plan (Talledo, 2020).

Figura 6

Quinto pilar-sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento



Nota. La figura fue obtenida del Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral–Perú (2020).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

a. Innovación pública

Gaete et al., (2019) define a la innovación pública como “la creación y el fortalecimiento de las mejoras de los distintos mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública, el mismo que tiene por objeto formular propuestas que permitan el desarrollo de un nuevo servicio público” (p. 148).

b. Innovación abierta

De acuerdo a Álvarez y Bernal (2017) definen a la innovación abierta como una estrategia que permite la combinación de conocimientos, experiencias o tecnologías que coadyuven a mejorar los productos, procesos y las actividades organizacionales que compone la inteligencia colectiva con los ciudadanos en la búsqueda de conocimiento externo.

c. Innovación social

Según la CEPAL (2014) la innovación social son “nuevas formas de gestión, administración, introducción de nuevos instrumentos o medios, asimismo nuevas combinaciones de factores tendientes a mejorar las condiciones sociales y de vida de toda la población de la región en general”.

d. Innovación gubernamental

Conforme a Cárdenas y Ríos (2019) la innovación gubernamental es definida como las “mejoras significativas en la forma en que el sector público funciona y/o en la manera en que presta productos / servicios” (p. 10).

e. Simplificación administrativa

Bueno (2019) define la simplificación administrativa como “la eliminación de los obstáculos administrativos o de la observancia de la Constitución a la objetividad del interés público” (p. 147).

f. Preliminar

Según Navarro (2016) “es todo aquello que antecede en el tiempo a una cosa y sirve como preparación o introducción”.

g. Evaluación

Para Lavilla (2011) la evaluación es “un proceso que, partiendo de unos criterios de valor dados, pretende la obtención de la información necesaria que nos permita emitir juicios de valor y tomar las decisiones oportunas” (p. 304).

h. Restructuración

Bembibre (2010) sostiene que la restructuración no es otra cosa que la reorganización de una estructura el cual necesita ser cambiada, es decir significa modificar tanto el orden como las posiciones de los miembros que integran una institución con el objetivo de obtener diferentes y mejores resultados.

i. Implementación

Según voigtmann (2005) la implementación “representa la realización de ciertos procesos y estructuras en un sistema”.

j. Municipalidad

Según la plataforma digital única del Estado Peruano (2022) “los municipios son organismos públicos encargados de la administración de las provincias y sus distritos, por lo tanto, se dividen en distritos y distritos”.

k. Servidores públicos

Villar (2014) manifiesta que en el artículo 3° del D.S. N° 05-90-PCM del reglamento de la carrera administrativa, un servidor público es aquel ciudadano que se desempeña en las unidades de la administración pública por designación de autoridad competente o en virtud de un contrato, siguiendo las formalidades de la ley vigente a la fecha y en forma constante y periódica.

1. Usuarios

De acuerdo a Padua (2012) un usuario “es aquel ciudadano que hace uso de su derecho, del libre acceso a documentos e información, con limitaciones determinadas según el grado de accesibilidad de los documentos”.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.

- El nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORIAS DE ANÁLISIS

- **Variable 01**
 - Innovación Publica

- **Variable 02**
 - Simplificación administrativa (ver anexo 3).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, (Hernández et al., 2014a) define a la investigación cuantitativa como un conjunto de procesos, el cual es secuencial y probatorio, donde se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica como del análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento, de manera que se puedan probar teorías.

La presente investigación tiene un alcance descriptivo correlacional, ya que este estudio tuvo por finalidad conocer, al mismo tiempo determinar la relación o grado de asociación que existe entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.

Asimismo, el diseño de investigación es no experimental ya que no existió manipulación activa de alguna variable, donde nos permitió determinar la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román. Además, se trata de un diseño transversal, ya que se estableció la relación de las variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo (Hernández et al., 2014a).

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El lugar donde se realizó el presente proyecto de investigación fue la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en el Jr. Jáuregui N° 321 - Centro Cívico - Plaza de Armas del distrito de Juliaca, departamento de Puno.

La zona de estudio identificada como la Municipalidad Provincial de San Román fue indispensable para el cumplimiento de objetivos de la presente investigación, por lo que los actores involucrados quienes fueron la unidad de análisis para la obtención de resultados, se encuentran laborando y desempeñando funciones administrativas en las instalaciones de dicha entidad.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según Hernández (2014a) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174).

La población de la presente investigación, está constituida por 737 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román.

3.3.2 Muestra

El muestreo realizado es probabilístico aleatorio simple, según la información obtenida del CAP (cuadro de asignación de personal) de la Municipalidad Provincial de San Román (2022), se cuenta con un total de 737 servidores públicos. En ese sentido, (Hernández et al., 2014a) acota que en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población así como el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.

- **Cálculo de tamaño de la muestra**

Para realizar el cálculo correspondiente de la muestra, se tomó los datos obtenidos anteriormente y se aplicó la siguiente fórmula:

$$n_{\alpha} = \left[\frac{NZ^2_{1-\frac{\alpha}{2}} p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} p(1-p)} \right]$$

Dónde:

N = Población de servidores: 737

P = proporción favorable 50%

1-p = Proporción desfavorable 50%

e = 10%. Margen de error aceptable según (Hernández et al., 2014a)

$1-\alpha$ = Nivel de confianza 95%

α = Nivel de significancia 5%

Reemplazando Datos

i) Tamaño inicial

$$n_{\alpha} = \left[\frac{737 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(737 - 1) * 0.10^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \right]$$

$$n_{\alpha} = 85.069 = 85$$

ii) Condición

$$N > n_{\alpha}(n_{\alpha}-1)$$

$$737 > 85 (85-1)$$

$$737 > 7140 \text{ (Falso)}$$

iii) Tamaño adecuado

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

$$n = \frac{85}{1 + \frac{85}{737}}$$

$$n = 76.210 = \mathbf{76}$$

Por lo tanto, para el tamaño de la muestra se utilizó una fórmula estadística obteniendo como resultado una muestra representativa de 76 servidores públicos pertenecientes a la Municipalidad Provincial de San Román.

Tabla 1

Cuadro de clasificación aleatoria de la población de servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022

N°	Gerencias	Sub Gerencias	N° de encuestados según género		N° de encuestados por área
			M	F	
01	Gerencia de Secretaría General	Sub gerencia de trámite documentario	4	4	8
		Sub gerencia de archivo central	4	4	8
02	Gerencia de Administración	Sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal	3	4	7
		Sub gerencia de recursos humanos	4	4	8
03	Gerencia de Promoción del Desarrollo Económico	Sub gerencia de fomento a la economía rural	3	4	7
		Sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias	4	4	8
04	Gerencia de Administración Tributaria	Sub gerencia de gestión y control de la deuda	4	4	8
		Sub gerencia de operaciones y orientación tributaria	4	4	8
05	Gerencia de Desarrollo Social	Sub gerencia de registro civil	4	3	7
		Sub gerencia de promoción, participación y programas sociales	4	3	7
Total			38	38	76

Nota. Elaboración propia del investigador, en base al cuadro de asignación de personal provisional (2022).

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, al respecto Morillo et al., (2021) manifiesta que la técnica son recursos o procedimientos las mismas que utiliza el investigador para aproximarse a los hechos y obtener información para apoyarse en los instrumentos utilizados para registrar la información. En este caso la encuesta se aplicó a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román.

3.4.2 Instrumentos

Para la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, donde Hernández et al., (2014b) indica que un cuestionario expone una serie de preguntas de una o más variables que se medirá, con el objetivo de conseguir información específica de un conjunto de elementos (muestra). En este caso se utilizó dos instrumentos adaptados y estructurados con 18 preguntas en el cuestionario de innovación pública según Trauco (2021) y 18 preguntas en el cuestionario de simplificación administrativa según Ramos (2020).

Asimismo, a través de una escala de Likert de percepción al que le fue atribuido una escala de valoración categórica que fue convertido a través del uso de baremos; a su vez Hernández et al., (2014b) manifiesta que el escalamiento Likert es un conjunto de ítems presentados como afirmaciones con el fin de medir la respuesta del encuestado a tres, cinco o siete categorías. Por otro lado Pérez et al., (2017) manifiesta que baremar construye en realizar una escala, que interprete de mejor manera la puntuación obtenida por el instrumento de medida, dando a cada uno un valor determinado.

Por lo tanto, las siguientes escalas están diseñadas para clasificar los resultados obtenidos:

- **Escala para medir las respuestas de los encuestados**

1= Total, desacuerdo; 2 =En desacuerdo; 3= Parcialmente de acuerdo; 4= Acuerdo; 5= Muy de acuerdo.

- **Baremo para medir la puntuación de las variables**

1= Malo; 2= Regular; 3= Bueno.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.5.1 Validez

En general, para Hernández et al.,(2014b) la validez se refiere a la medida en que un instrumento mide realmente la variable que se supone que debe medir. Para validar los instrumentos se empleó el juicio de expertos quienes examinaron la pertinencia de las variables incluyendo sus dimensiones e indicadores, donde fueron analizados y validados por 3 expertos en la materia que se observa en la tabla 3.

Tabla 2

Validez de contenido de instrumento a juicio de expertos

Nº	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
01	Mg. Susana Soledad Quispe Rivera	Adecuado para su ejecución
02	Mg. Ebert Joel Ticona Mamani	Listo para ejecutar
03	L.C.P Benigno Elvis Laime Machaca	Listo para su ejecución

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

3.5.2 Confiabilidad

Según Hernández et al., (2014b) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere a la medida en que su aplicación repetida al mismo individuo o sujeto produce los mismos resultados.

En la presente investigación, el paso para verificar la confiabilidad del denominado instrumento o instrumento de recolección de datos de la investigación, fue desarrollado en base a una evaluación piloto, el cual estuvo conformada por 20 servidores públicos no

muestrales, además de ello se utilizó el coeficiente denominado alfa de Cronbach, concluyendo con la confiabilidad de ambos cuestionarios propuestos en el desarrollo. La tabla 4 muestra los resultados obtenidos a través de la aplicación del coeficiente.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Innovación pública	0.839	18
Simplificación administrativa	0.822	18

Nota. Elaborado en base a los resultados de confiabilidad estadística del instrumento, 2022.

3.6 ANÁLISIS DE DATOS

Como señala Beloso (s. f.) el análisis de datos es el manejo de hechos o cifras para obtener información válida y confiable. Esto puede ser alcanzado a través de técnicas que contribuyen al investigador a tomar una decisión ajustada al alcance del estudio y los objetivos propuestos (p. 64).

En ese entender para el análisis de datos y posteriormente poder describir la situación se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

- a) Primeramente, los instrumentos de las variables fueron validados por 3 expertos en materia gubernamental, donde a través del juicio de expertos se dio el dictamen con el visto bueno para su aplicabilidad.
- b) Por consiguiente, para la determinación de la consistencia del instrumento de recolección de datos se utilizó el alfa de Cronbach.
- c) Luego del vaciado de datos de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios como instrumentos, se procedió a cargar, por tanto, tabular los datos recogidos utilizando el software MS Excel de la suite office 2016.

- d) Una vez cargada debidamente la información a una hoja de cálculo de Excel, por consiguiente, los datos fueron analizados con la estadística descriptiva mediante el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25 - trial liberada, donde se formaron tablas estadísticas y figuras, los cuales dieron como producto la base de datos de la investigación.
- e) Finalmente, para determinar la relación, en consecuencia, probar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, lo que permitió determinar el grado de correlación que existe entre ambas variables.

3.6.1 Prueba de normalidad de las variables

El análisis correlacional se plantea en respuesta a los objetivos para determinar la correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones; utilizando el coeficiente de correlación lineal de Pearson o Spearman; dependiendo de la normalidad de los datos de cada variable.

i) Planteamiento de hipótesis

Ho: Los datos siguen una distribución normal

Ha: Los datos no siguen una distribución normal

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 4

Pruebas de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Innovación pública	0.091	76	0.186	0.979	76	0.242
Simplificación administrativa	0.070	76	0.200*	0.989	76	0.743

Nota. Elaborado en base a los resultados de pruebas de normalidad de las variables del

instrumento, 2022.

iv) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la H_a .
- Si $p \geq \alpha$, entonces se acepta la H_o .

De la tabla 4, se observa que como $p=0.186 > \alpha=0.05$, entonces se acepta la H_o , lo cual quiere decir que los datos siguen una distribución normal, por lo que se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson. Además, se observa que las variables de estudio innovación pública y simplificación administrativa, donde la significancia de la prueba Kolmogorov-Smirnov (mayores a 50 datos) son mayores a valor probabilístico de 0.05, concluyendo que los datos se derivan de una población normal.

Después de realizar la prueba de normalidad, se determinó que la prueba más adecuada es el coeficiente de correlación de Pearson, donde se aplicó la siguiente estadística de prueba extraído de (QuestionPro, 2022).

Fórmula de correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{\sum Zx Zy}{N}$$

Donde:

x= es igual a la variable número uno

y= corresponde a la variable número dos

Zx= es la desviación estándar de la variable uno

Zy= es la desviación estándar de la variable dos

N= es el número de datos.

Interpretación de Pearson (2022) según su coeficiente de correlación:

- Correlación menor que cero: Si la correlación es menor que cero, implica que es negativa, es decir, que las variables están inversamente relacionadas.

Si el valor de una de las variables es mayor, el valor de la otra variable es menor. Mientras más cerca de -1, más fuerte es la covarianza extrema. Si el coeficiente es igual a -1, nos hace referencia a una correlación negativa perfecta.

- Correlación mayor que cero: Si la correlación es igual a +1 indica que es positiva perfecta. Dicho caso indica que la correlación es positiva, es decir, que las variables se encuentran directamente correlacionadas.

Si el valor de una variable es alto, el valor de la otra también lo es, lo mismo sucede si son bajos. Si es próximo a +1, el coeficiente será la covariación.

- Correlación igual a cero: Si la correlación es igual a cero implica que no se puede determinar la dirección de la covariación. No obstante, esto no implica la inexistencia de una relación no lineal entre las variables.

Si las variables son independientes indica que estas están correlacionadas, pero esto no implica que el resultado sea verídico.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Para los aspectos éticos utilizados en el proceso correspondiente a la formulación del estudio se tuvo en cuenta criterios basados en principios y valores, como el consentimiento de la institución donde se desarrolló la tesis, Municipalidad Provincial de San Román, se tuvo en cuenta la confidencialidad de los datos obtenidos de las encuestas, la libre participación del personal involucrado en el estudio, a su vez el anonimato del proceso.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Los resultados encontrados en la investigación, se presentan a continuación de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1.1 Relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román

Tabla 5

Correlación entre las variables innovación pública y simplificación administrativa

		Innovación pública	Simplificación administrativa
Innovación pública	Correlación de Pearson	1	0.673**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	76	76
Simplificación administrativa	Correlación de Pearson	0.673**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	76	76

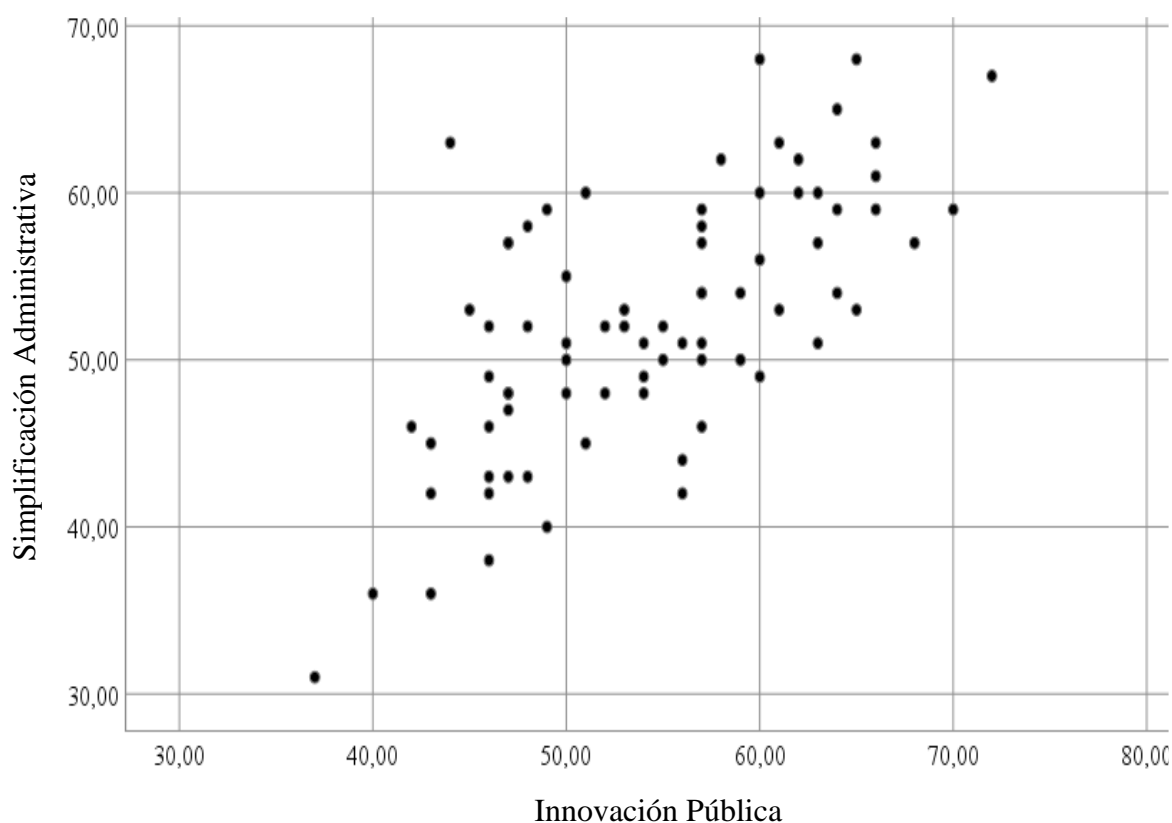
** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Elaborado en base a los resultados de correlación de las variables del instrumento, 2022.

En la Tabla 5, se observa que como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se acepta la H_a , es decir, la innovación pública y la simplificación administrativa tiene una relación positiva, el cual se mostró con un coeficiente de Pearson de 0.673; estos resultados indican que la simplificación administrativa tiene correlación con la innovación pública en la Municipalidad Provincial de San Román; en otras palabras, cuando aumenta la innovación pública también aumenta la simplificación administrativa, esto implica que mientras la entidad implemente acciones que incluyan la inserción de medios tecnológicos se podría obtener una disminución de brechas existentes entre la burocracia administrativa tradicional. (ver Figura 7 y Anexo 4).

Figura 7

Dispersión entre las variables innovación pública y simplificación administrativa



Nota. En base a los datos procesados en el software SPSS versión 25 – trial liberada, 2022.

4.1.2 Nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román

Tabla 6

Nivel porcentual percibido de la innovación pública

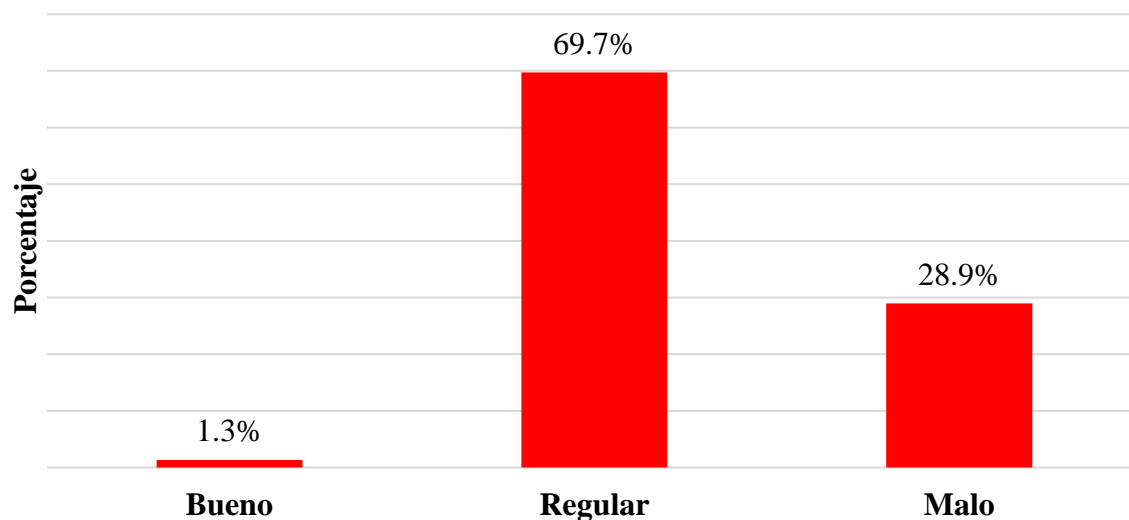
Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	1	1.3
Regular	53	69.7
Malo	22	28.9
Total	76	100.0

Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Considerando que la innovación pública implica el correcto funcionamiento de una organización a través de procesos establecidos que involucra la inserción de mecanismos tecnológicos que contribuyan al fortalecimiento institucional y la participación ciudadana ; en la Tabla 6, se observan los niveles, frecuencias y porcentajes obtenidos respecto al nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que del 100% de servidores públicos encuestados, el 69.7% indicó que es regular, ya que éstos consideran que la innovación pública se mantiene en ese nivel por que las autoridades no le dan la debida importancia a la implementación de diversos equipos tecnológicos, sobre todo a la implementación de softwares que potencien los procesos administrativos e impulsen la inserción de la innovación a la entidad; por otro lado, el 28.9% indicó que es mala, debido a que existe carencias respecto al tema de innovación, por ello existe carencia de una buena gestión administrativa y tan sólo el 1.3% indicó que la innovación pública existente en la Municipalidad Provincial de San Román es buena ya que afirmó que las autoridades impulsan la innovación pública tanto dentro como fuera de la entidad (ver Figura 8 y Anexo 5).

Figura 8

Nivel porcentual percibido de la variable innovación pública



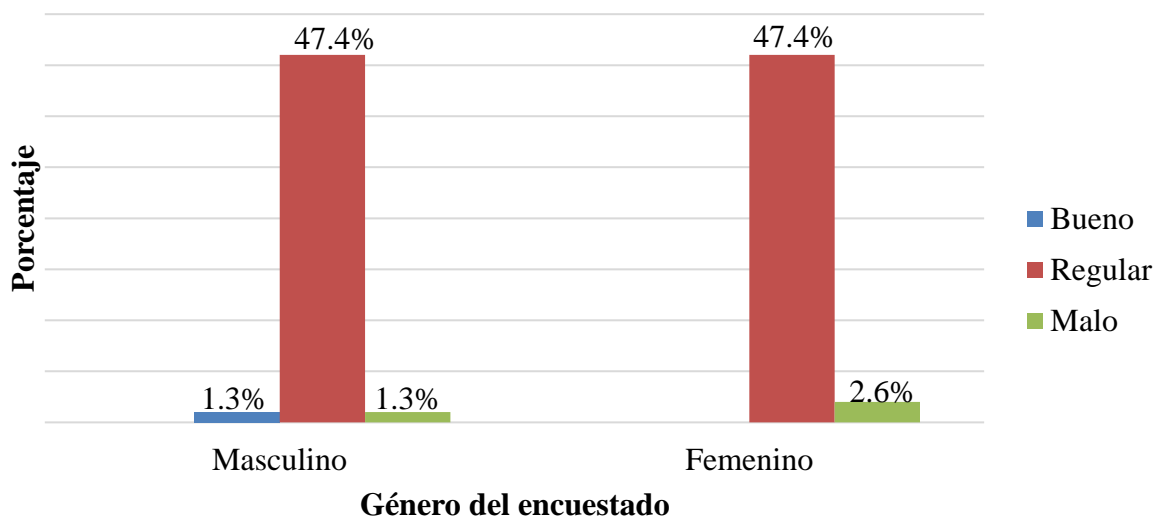
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

A continuación, se presentan los resultados de investigación según género y área de trabajo respecto a las 3 dimensiones que forman parte de la variable innovación pública que son las siguientes:

4.1.3 Dimensión innovación abierta según género

Figura 9

Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación abierta según género



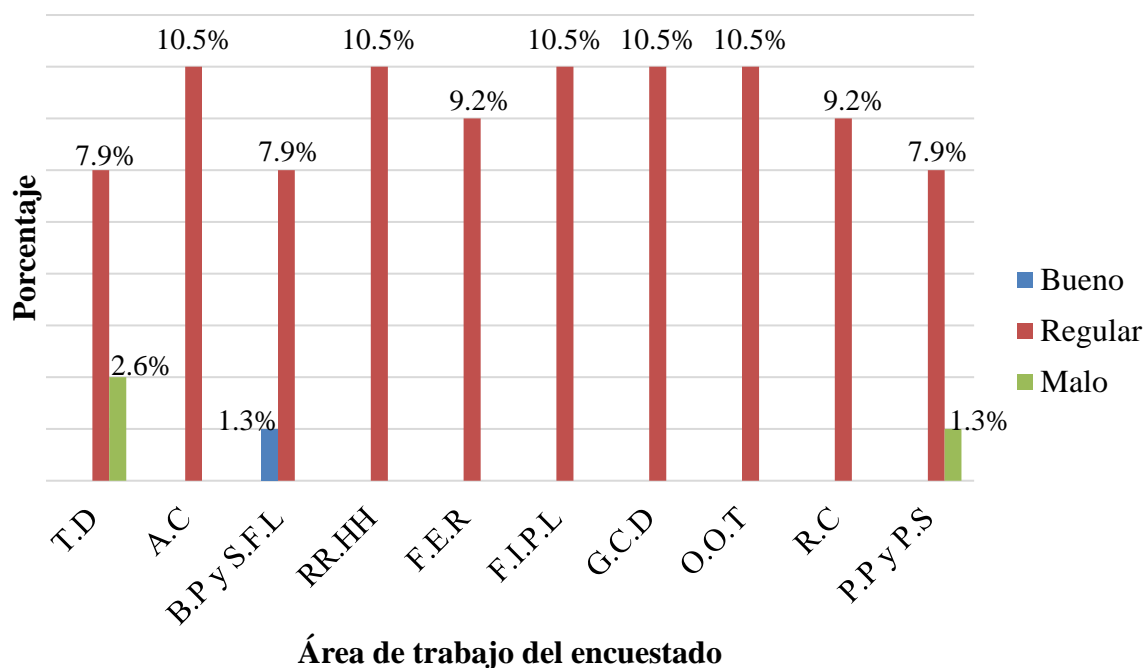
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Teniendo en cuenta que la innovación abierta como estrategia es muy imprescindible en las entidades públicas, misma que permite la combinación de conocimientos, experiencias y tecnologías que coadyuven a mejorar tanto los productos, procesos y actividades de una organización. Con esa premisa en la Figura 9, se muestra el nivel de innovación abierta que existe según género de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que tanto los varones como las mujeres con 47.4% indicaron que es regular; por otro lado, el 2.6% del género femenino y el 1.3% del género masculino indicaron que es mala; finalmente el 1.3% del género masculino indicó que la innovación abierta es buena. Siendo así que la innovación abierta en la Municipalidad Provincial de San Román, se encuentra en un proceso de perfeccionamiento organizacional innovador.

4.1.4 Dimensión innovación abierta según área de trabajo

Figura 10

Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación abierta según área de trabajo



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

(T.D) trámite documentario, (A.C) archivo central, (B.P y S.F.L) bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, (RR..HH) recursos humanos, (F.E.R) fomento a la economía rural, (F.I.P.L) fomento a la inversión privada y licencias, (G.C.D) gestión y control de la deuda, (O.O.T) operaciones y orientación tributaria, (R.C) registro civil, (P.P y P.S) promoción, participación y programas sociales.

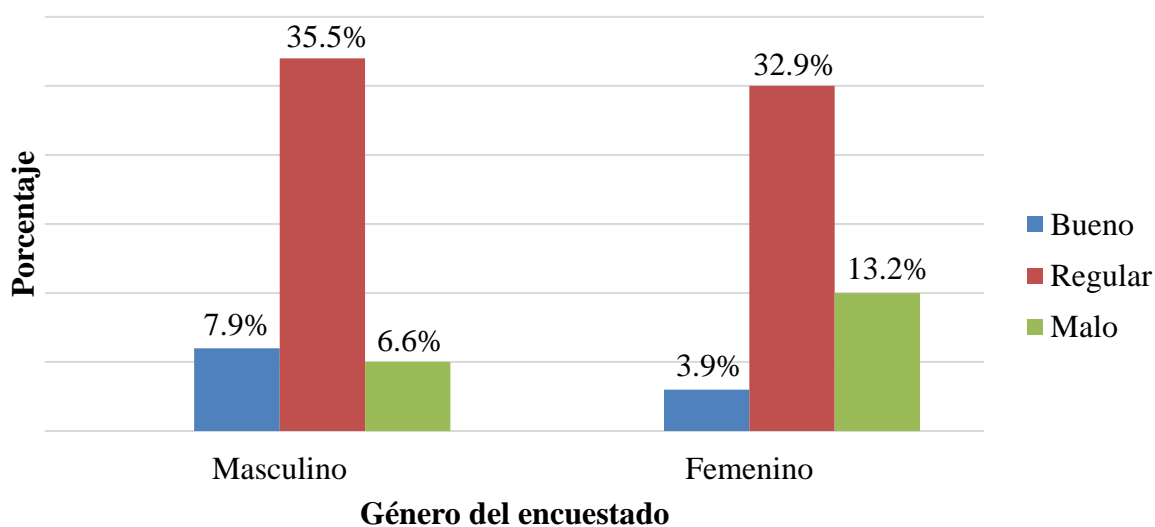
En la Figura 10, se observan los niveles obtenidos de la innovación abierta según área de trabajo de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde el 10.5% que representa 5 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de recursos humanos, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, sub gerencia de gestión y control de la deuda, y sub gerencia de operaciones y orientación tributaria), el 9.2% que representa 2 (sub gerencia de fomento a la economía rural y sub gerencia de registro civil) y el 7.9% que representa a 3 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) indicaron un nivel regular; asimismo, el 2.6% que representa 1 (sub

gerencia de trámite documentario) y el 1.3% que representa a 1 (sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) indicaron un nivel malo; finalmente el 1.3% que representa a 1 (sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal) indicó que la innovación abierta es buena.

4.1.5 Dimensión innovación social según género

Figura 11

Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación social según género



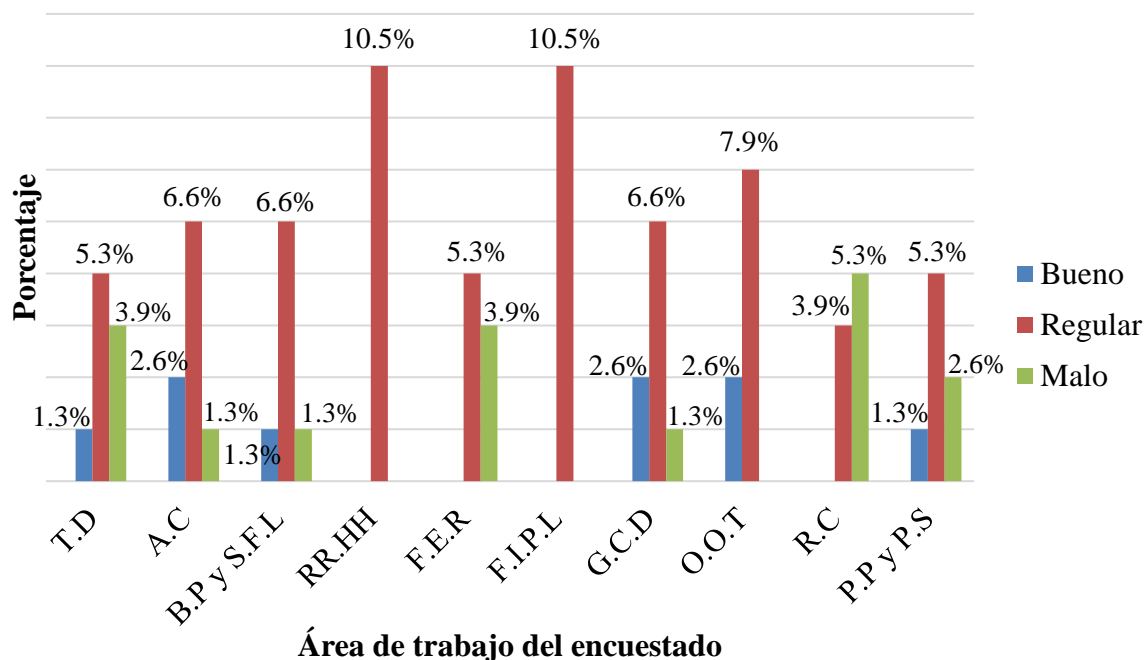
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Considerando que la innovación social es el involucramiento de nuevas formas de gestión, administración, introducción de nuevos instrumentos o medios destinados a mejorar las condiciones sociales y organizacionales; en la Figura 11, se muestra el nivel de innovación social que existe según género de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que los varones con 35.5% y las mujeres con 32.9% indicaron que es regular; por otro lado, el 13.2% del género femenino y el 6.6% del género masculino indicaron que es mala; finalmente el 1.3% del género masculino indicó que la innovación abierta es buena. Siendo así que la innovación social en la Municipalidad Provincial de San Román, se encuentra en un proceso de perfeccionamiento organizacional innovador.

4.1.6 Dimensión innovación social según área de trabajo

Figura 12

Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación social según área de trabajo



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

(T.D) trámite documentario, (A.C) archivo central, (B.P y S.F.L) bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, (RR.HH) recursos humanos, (F.E.R) fomento a la economía rural, (F.I.P.L) fomento a la inversión privada y licencias, (G.C.D) gestión y control de la deuda, (O.O.T) operaciones y orientación tributaria, (R.C) registro civil, (P.P y P.S) promoción, participación y programas sociales.

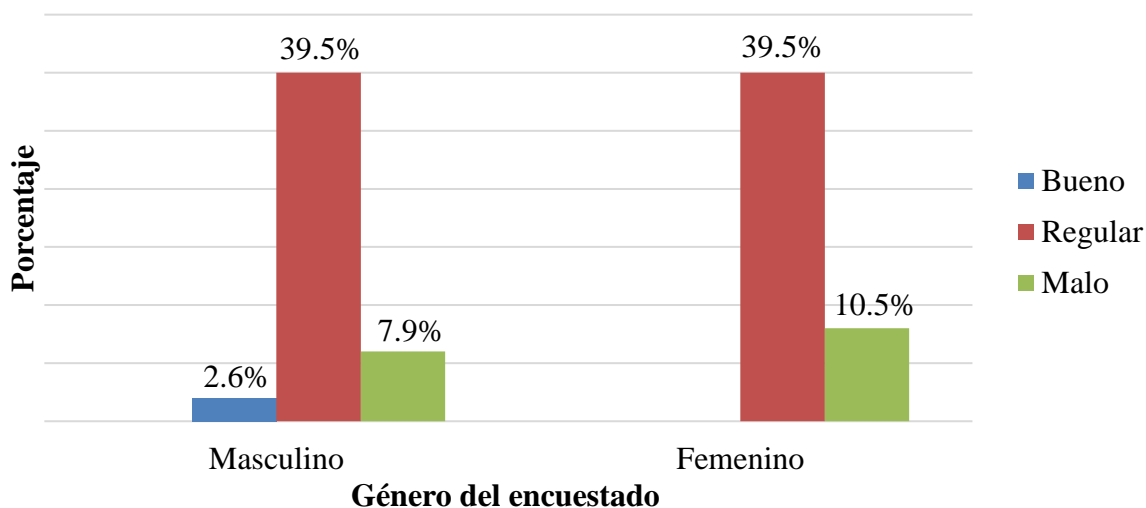
En la Figura 12, se observan los niveles obtenidos de la innovación social según área de trabajo de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde el 10.5% que representa 2 (sub gerencia de recursos humanos y sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias), el 7.9% que representa 1 (sub gerencia de operaciones y orientación tributaria), el 6.6% que representa a 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, y sub gerencia de gestión y control de la deuda), el 5.3% que representa 3 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de fomento a la economía rural, y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) y el 3.9% que representa a 1 (sub gerencia de registro civil) indicaron un nivel regular; asimismo, el 5.3% que representa 1 (sub gerencia de registro

civil), el 3.9% que representa a 2 (sub gerencia de trámite documentario y sub gerencia de fomento a la economía rural), el 2.6% que representa 1 (Sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) y el 1.3% que representa 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, y sub gerencia de gestión y control de la deuda) indicaron un nivel malo; finalmente el 2.6% que representa a 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de gestión y control de la deuda, y sub gerencia de operaciones y orientación tributaria) y el 1.3% que representa a 3 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) indicaron que la innovación social es buena.

4.1.7 Dimensión innovación gubernamental según género

Figura 13

Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación gubernamental según género



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

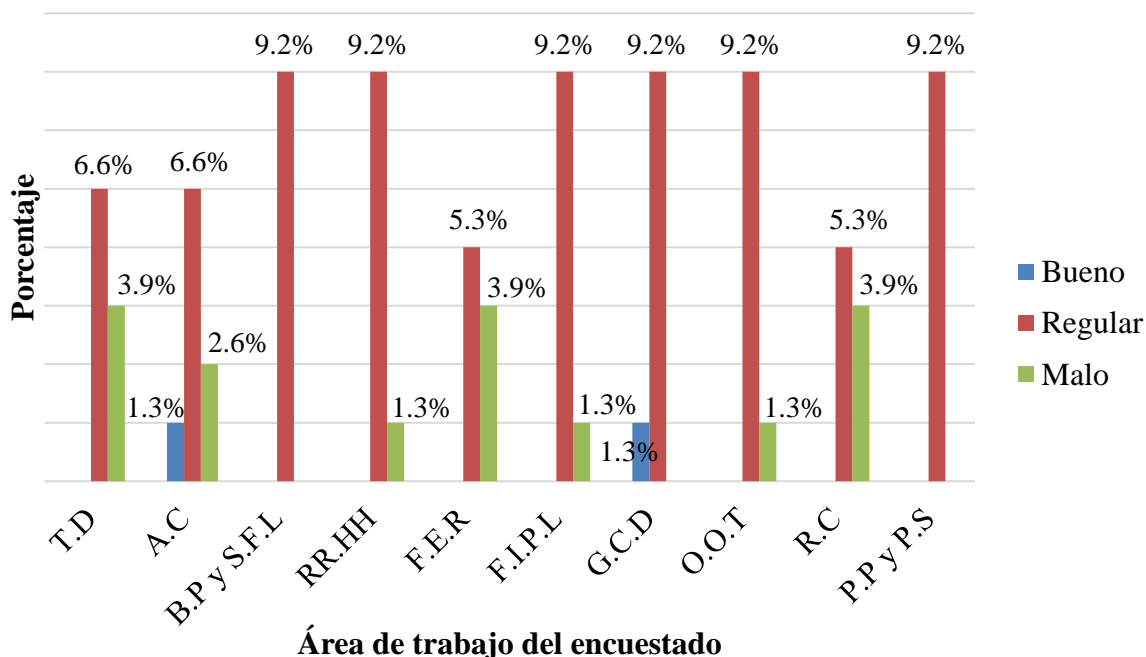
Teniendo en cuenta que la innovación gubernamental son las mejoras significativas en la forma en que el sector público funciona y presta servicios; partiendo de ello, en la Figura 13, se muestra el nivel de innovación gubernamental que existe según género de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que tanto los varones como las mujeres con 39.5% indicaron que es regular; por otro lado, el 10.5% del género femenino y el 7.9% del género masculino indicaron que es mala; finalmente solo el

2.6% del género masculino indicó que la innovación gubernamental es buena. Siendo así que la innovación social en la Municipalidad Provincial de San Román, se encuentra en un proceso de perfeccionamiento organizacional innovador.

4.1.8 Dimensión innovación gubernamental según área de trabajo

Figura 14

Nivel porcentual percibido de la dimensión innovación gubernamental según área de trabajo



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

(T.D) trámite documentario, (A.C) archivo central, (B.P y S.F.L) bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, (RR..HH) recursos humanos, (F.E.R) fomento a la economía rural, (F.I.P.L) fomento a la inversión privada y licencias, (G.C.D) gestión y control de la deuda, (O.O.T) operaciones y orientación tributaria, (R.C) registro civil, (P.P y P.S) promoción, participación y programas sociales.

En la Figura 14, se observan los niveles obtenidos de la innovación gubernamental según área de trabajo de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde el 9.2% que representa 6 (sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, sub gerencia de recursos humanos, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, sub gerencia de gestión y control de la deuda, sub gerencia de operaciones y orientación tributaria, y sub gerencia de promoción, participación y programas

sociales), el 6.6% que representa 2 (sub gerencia de trámite documentario y sub gerencia de archivo central), el 5.3% que representa a 2 (sub gerencia de fomento a la economía rural y sub gerencia de registro civil) indicaron un nivel regular; asimismo, el 3.9% que representa 3 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de fomento a la economía rural y sub gerencia de registro civil), el 2.6% que representa a 1 (sub gerencia de archivo central), el 1.3% que representa 3 (sub gerencia de recursos humanos, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias y sub gerencia de operaciones y orientación tributaria) indicaron un nivel malo; finalmente solo el 1.3% que representa a 2 (sub gerencia de archivo central y sub gerencia de gestión y control de la deuda) indicaron que la innovación gubernamental es buena.

4.1.9 Nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román

Tabla 7

Nivel porcentual percibido de la variable simplificación administrativa

Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	5.3
Regular	58	76.3
Malo	14	18.4
Total	76	100.0

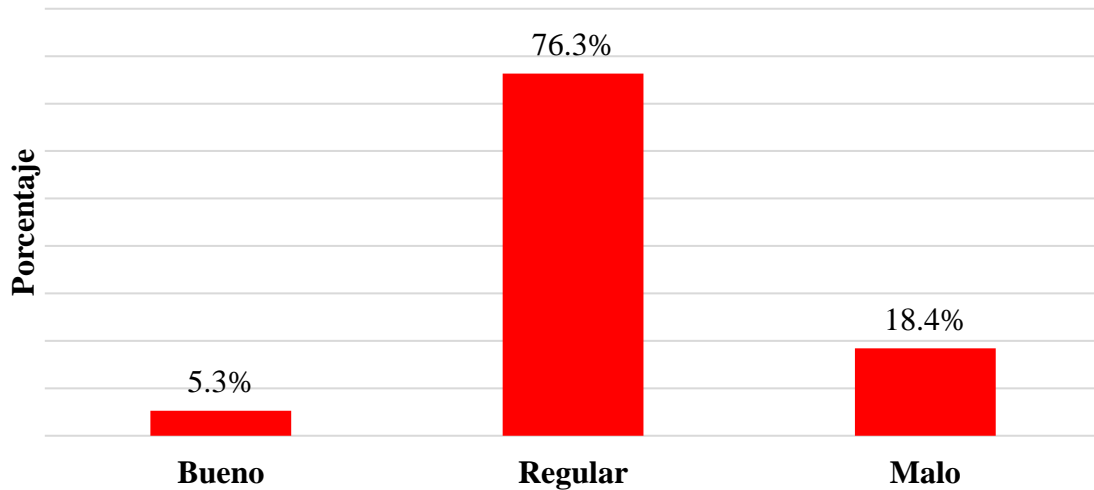
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Teniendo en cuenta que la simplificación administrativa implica la eliminación de barreras burocráticas que obstaculizan la agilización de los trámites documentarios; en la Tabla 7, se observan los niveles, frecuencias y porcentajes obtenidos respecto al nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que del 100% de servidores públicos encuestados, el 76.3% indicó que es regular, porque consideraron que no se le da la debida prioridad a los procesos administrativos, esto vinculado directamente a la atención de los distintos trámites administrativos que se realizan en la municipalidad; por otro lado, el 18.4% indicó que es mala, debido a que los mismos servidores públicos no demuestran el debido interés por la agilización de trámites administrativos de acuerdo al adecuado procedimiento y sólo el 5.3% indicó que la

simplificación administrativa existente en la Municipalidad Provincial de San Román es buena, ya que afirmaban que como servidores del estado cumplen sus funciones en su mayoría de acuerdo como lo estipula la ley. (ver Figura 15 y Anexo 6).

Figura 15

Nivel porcentual percibido de la variable simplificación administrativa



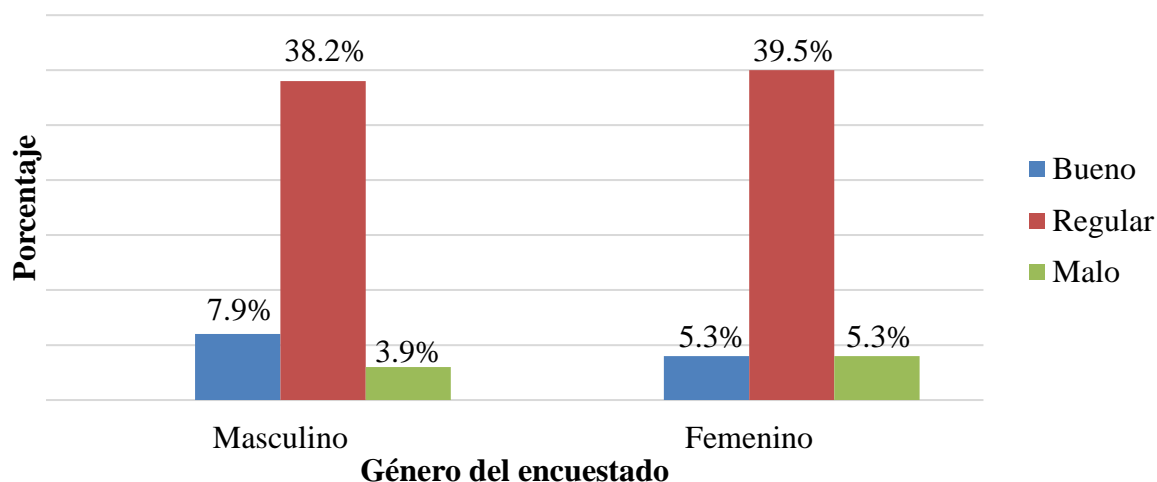
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

A continuación, se presentan los resultados de investigación según género y área de trabajo respecto a las 4 dimensiones que forman parte de la variable simplificación administrativa que son las siguientes:

4.1.10 Dimensión preliminar según género

Figura 16

Nivel porcentual percibido de la dimensión preliminar según género



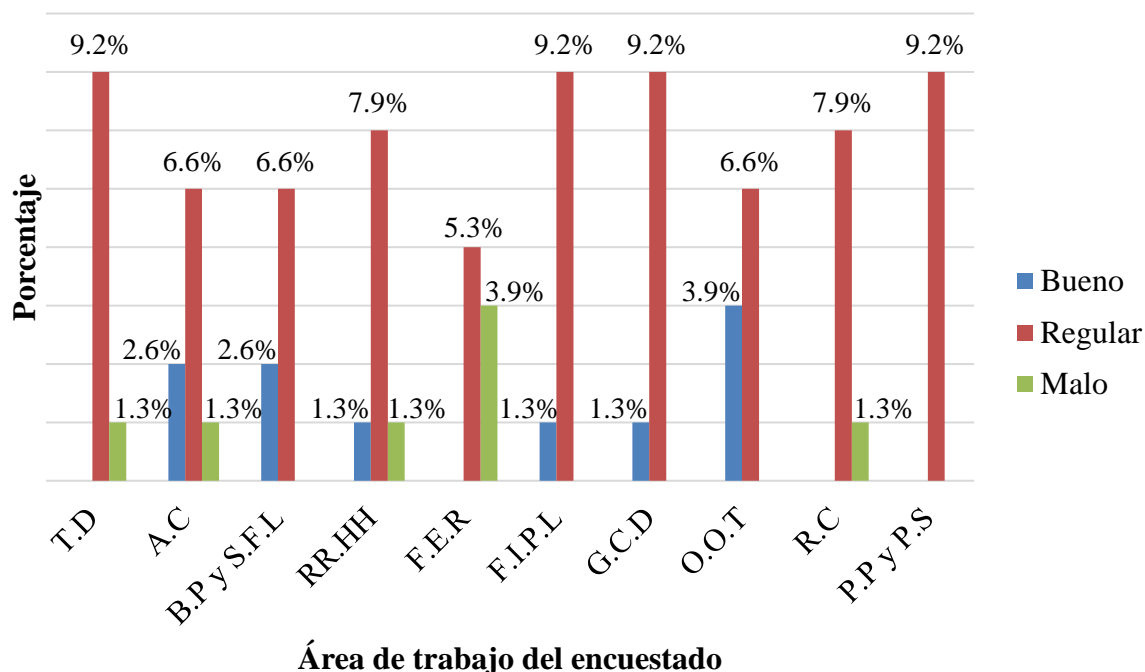
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Considerando que lo preliminar es todo aquello que antecede en el tiempo a una cosa y sirve como preparación o introducción; en la Figura 16, se muestra el nivel preliminar existente según género de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que el 39.5% de mujeres y el 38.2% de varones indicaron que es regular; por otro lado, el 7.9% del género masculino y el 5.3% del género femenino indicaron que es buena; finalmente solo el 5.3% del género femenino y el 3.9% del género masculino indicaron que el nivel preliminar es malo. Siendo así que lo preliminar en la Municipalidad Provincial de San Román, se halla en un proceso de mejora continua organizacional.

4.1.11 Dimensión preliminar según área de trabajo

Figura 17

Nivel porcentual percibido de la dimensión preliminar según área de trabajo



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

(T.D) trámite documentario, (A.C) archivo central, (B.P y S.F.L) bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, (RR.HH) recursos humanos, (F.E.R) fomento a la economía rural, (F.I.P.L) fomento a la inversión privada y licencias, (G.C.D) gestión y control de la deuda, (O.O.T) operaciones y orientación tributaria, (R.C) registro civil, (P.P y P.S) promoción, participación y programas sociales.

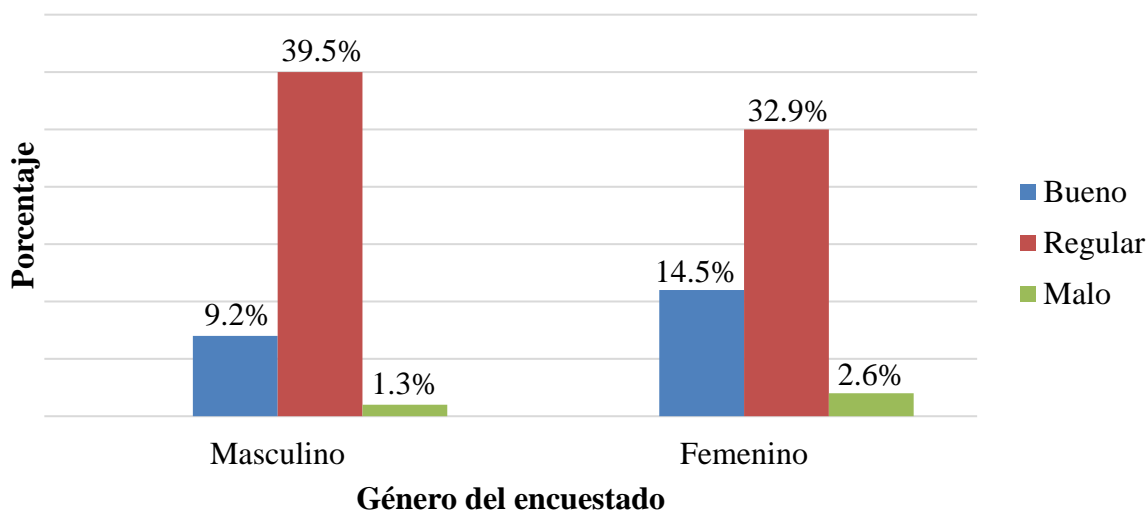
En la Figura 17, se observan los niveles obtenidos de la dimensión preliminar según área de trabajo de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde el 9.2% que representa 4 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, sub gerencia de gestión y control de la deuda y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales), el 7.9% que representa 2 (sub gerencia de recursos humanos y sub gerencia de registro civil), el 6.6% que representa a 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal y sub gerencia de operaciones y orientación tributaria) y el 5.3% que representa a 1 (sub gerencia de fomento a la economía rural) indicaron un nivel regular; asimismo, el 3.9% que representa 1 (sub gerencia de operaciones y orientación tributaria), el 2.6% que representa a

2 (sub gerencia de archivo central y sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal), el 1.3% que representa 3 (sub gerencia de recursos humanos, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias y sub gerencia de gestión y control de la deuda) indicaron un nivel bueno; finalmente el 3.9% que representa a 1 (sub gerencia de fomento a la economía rural) y el 1.3% que representa 4 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de archivo central, sub gerencia de recursos humanos y sub gerencia de registro civil) indicaron que el nivel preliminar es malo.

4.1.12 Dimensión evaluación según género

Figura 18

Nivel porcentual percibido de la dimensión evaluación según género



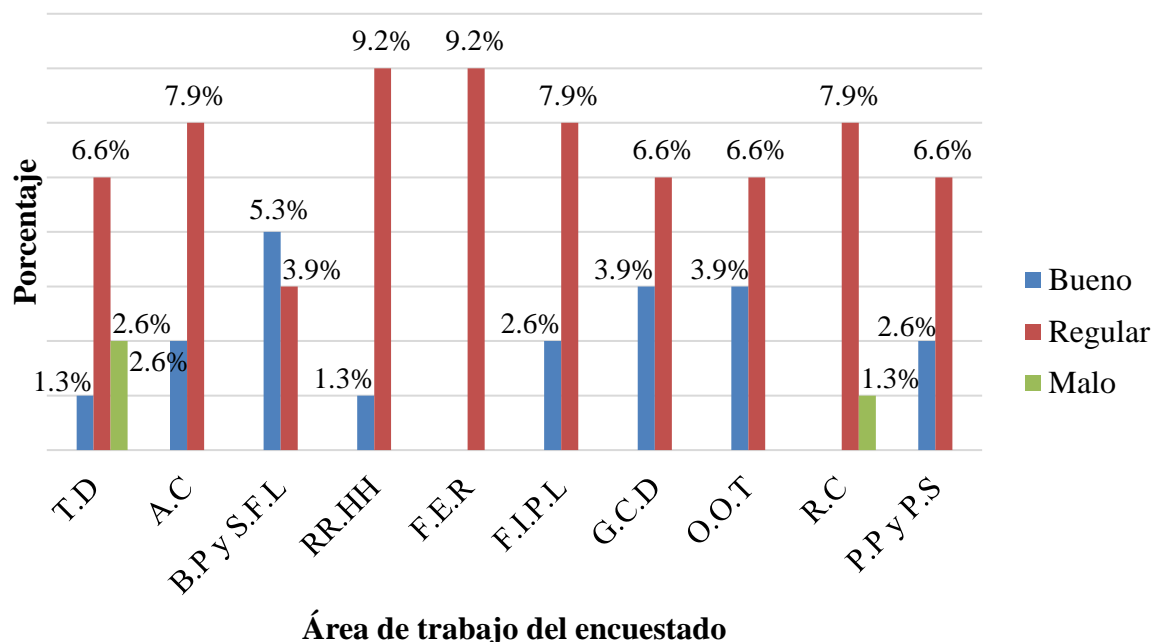
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Teniendo en cuenta que la evaluación es un proceso que, partiendo de unos criterios de valor dados, pretende la obtención de la información necesaria que permita emitir juicios de valor y tomar las decisiones oportunas; en la Figura 18, se muestra el nivel de evaluación existente según género de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que el 39.5% de varones y el 32.9% de mujeres indicaron que es regular; por otro lado, el 14.5% del género femenino y el 9.2% del género masculino indicaron que es buena; finalmente solo el 2.6% del género femenino y el 1.3% del género masculino indicaron que el nivel de evaluación es mala. Siendo así que la evaluación en la Municipalidad Provincial de San Román, se halla en un proceso de mejora continua organizacional.

4.1.13 Dimensión evaluación según área de trabajo

Figura 19

Nivel porcentual percibido de la dimensión evaluación según área de trabajo



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

(T.D) trámite documentario, (A.C) archivo central, (B.P y S.F.L) bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, (RR..HH) recursos humanos, (F.E.R) fomento a la economía rural, (F.I.P.L) fomento a la inversión privada y licencias, (G.C.D) gestión y control de la deuda, (O.O.T) operaciones y orientación tributaria, (R.C) registro civil, (P.P y P.S) promoción, participación y programas sociales.

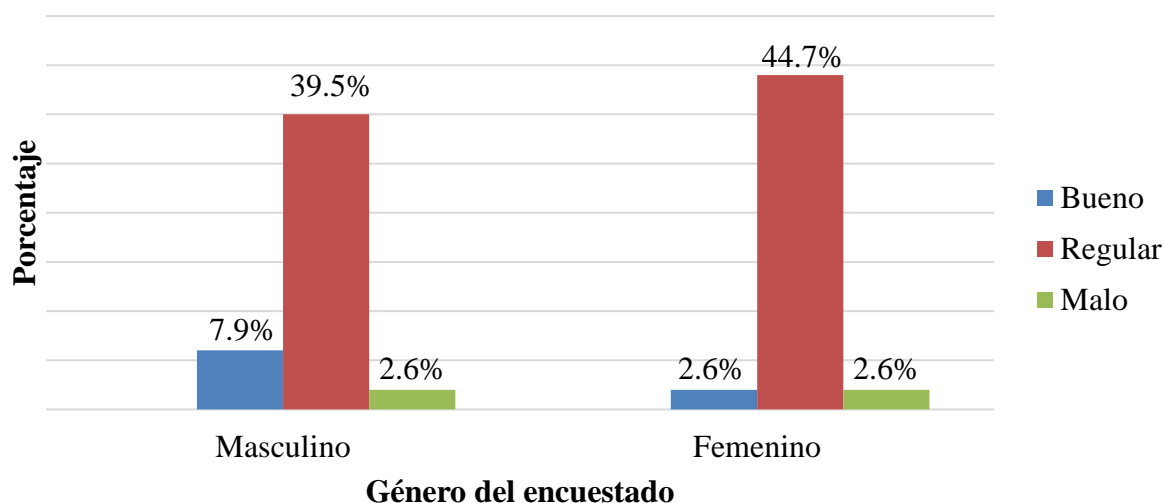
En la Figura 19, se observan los niveles obtenidos de la dimensión evaluación según área de trabajo de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde el 9.2% que representa 2 (sub gerencia de recursos humanos y sub gerencia de fomento a la economía rural), el 7.9% que representa 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, y sub gerencia de registro civil), el 6.6% que representa a 4 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de gestión y control de la deuda, sub gerencia de operaciones y orientación tributaria, y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) y el 3.9% que representa a 1 (sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal) indicaron un nivel regular; asimismo, el 5.3% que representa 1 (sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal), el 3.9%

que representa a 2 (sub gerencia de gestión y control de la deuda y sub gerencia de operaciones y orientación tributaria), el 2.6% que representa 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) indicaron un nivel bueno; finalmente el 2,6% que representa a 1 (sub gerencia de trámite documentario) y el 1.3% que representa 1 (sub gerencia de registro civil) indicaron que el nivel de evaluación es malo.

4.1.14 Dimensión reestructuración según género

Figura 20

Nivel porcentual percibido de la dimensión reestructuración según género



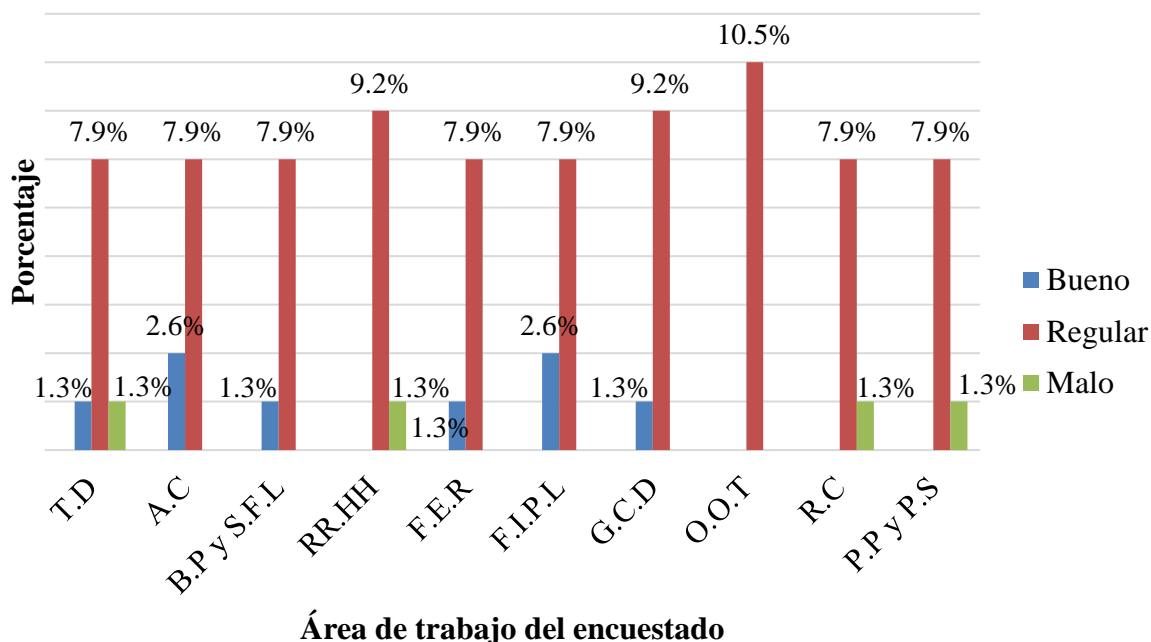
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Partiendo de que la reestructuración no es otra cosa que la reorganización de una estructura la cual necesita ser cambiada, es decir significa modificar tanto el orden como las posiciones de los miembros que integran una institución con el objetivo de obtener diferentes y mejores resultados. Con esa premisa, en la Figura 20, se muestra el nivel de reestructuración existente según género de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que el 44.7% de mujeres y el 39.5% de varones indicaron que es regular; por otro lado, el 7.9% del género masculino y el 2.6% del género femenino indicaron que es buena; finalmente con 2.6% del género masculino como del género femenino indicaron que el nivel de reestructuración es mala. Siendo así que la reestructuración en la Municipalidad Provincial de San Román, se halla en un proceso de mejora continua organizacional.

4.1.15 Dimensión reestructuración según área de trabajo

Figura 21

Nivel porcentual percibido de la dimensión reestructuración según área de trabajo



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

(T.D) trámite documentario, (A.C) archivo central, (B.P y S.F.L) bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, (RR..HH) recursos humanos, (F.E.R) fomento a la economía rural, (F.I.P.L) fomento a la inversión privada y licencias, (G.C.D) gestión y control de la deuda, (O.O.T) operaciones y orientación tributaria, (R.C) registro civil, (P.P y P.S) promoción, participación y programas sociales.

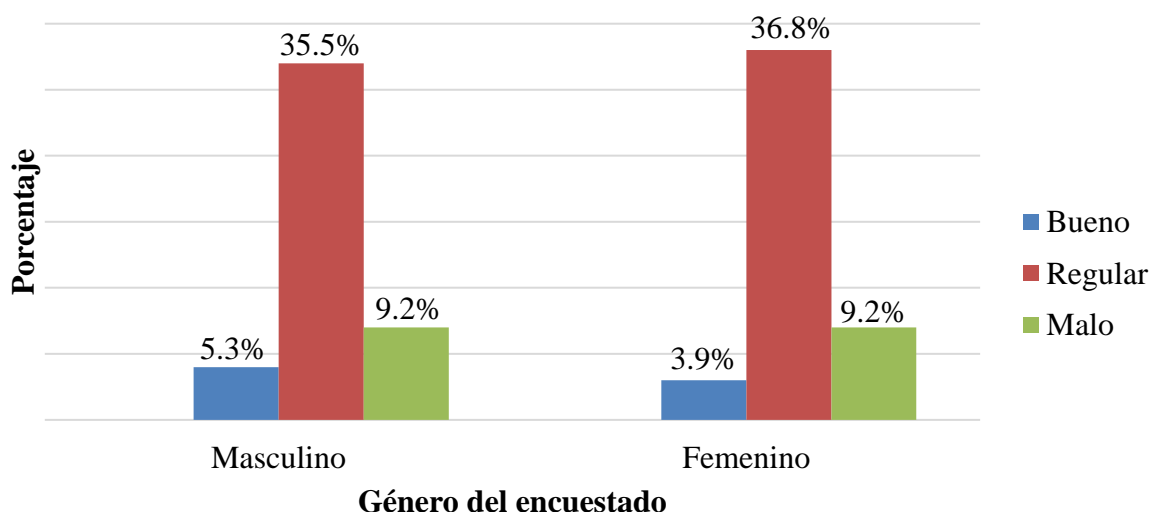
En la Figura 21, se observan los niveles obtenidos de la dimensión reestructuración según área de trabajo de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde el 10.5% que representa 1 (sub gerencia de operaciones y orientación tributaria), el 9.2% que representa 2 (sub gerencia de recursos humanos y sub gerencia de gestión y control de la deuda) y el 7.9% que representa a 7 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de archivo central, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, sub gerencia de fomento a la economía rural, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, sub gerencia de registro civil y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) indicaron un nivel regular; asimismo, el 2.6% que representa 2 (sub gerencia de archivo central y sub gerencia de fomento a la inversión

privada y licencias) y el 1.3% que representa a 4 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, sub gerencia de fomento a la economía rural y sub gerencia de gestión y control de la deuda), el 2.6% que representa 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) indicaron un nivel bueno; finalmente solo el 1.3% que representa a 4 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de recursos humanos, sub gerencia de registro civil y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) indicaron que el nivel de restructuración es mala.

4.1.16 Dimensión implementación según género

Figura 22

Nivel porcentual percibido de la dimensión implementación según género



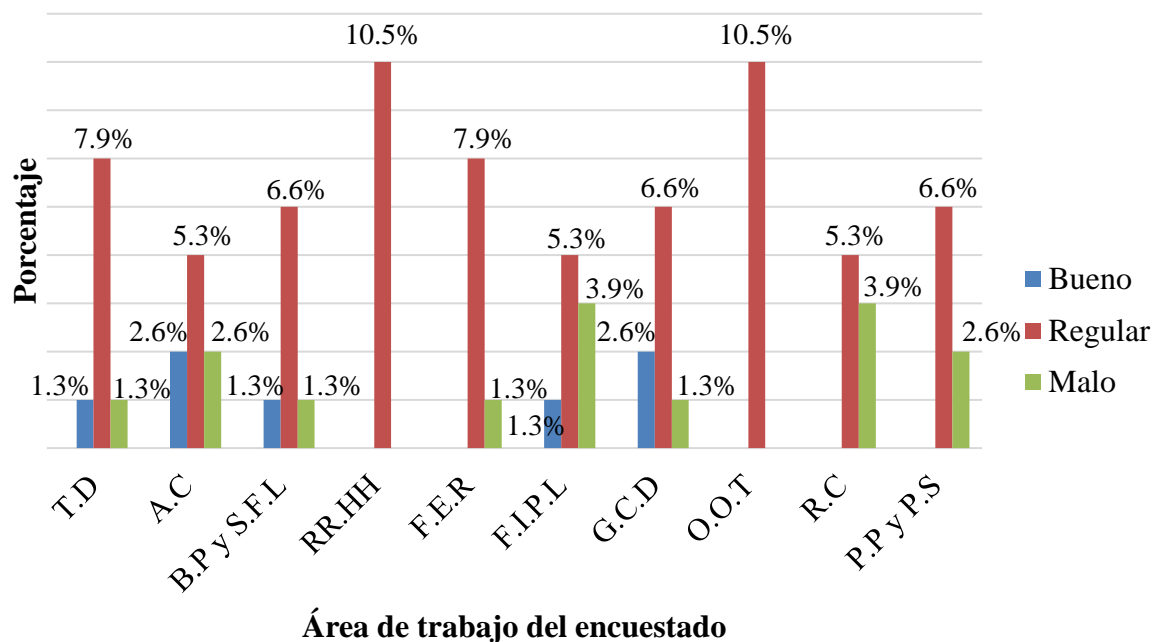
Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

Considerando de que la implementación representa la realización de ciertos procesos y estructuras en un sistema organizacional; en la Figura 22, se muestra el nivel de implementación existente según género de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo así que el 36.8% de mujeres y el 35.5% de varones indicaron que es regular; por otro lado, con el 9.2% del género masculino como del género femenino indicaron que es mala; finalmente con el 5.3% del género masculino y el 3.9% del género femenino indicaron que el nivel de implementación es buena. Siendo así que la implementación en la Municipalidad Provincial de San Román, se halla en un proceso de mejora continua organizacional.

4.1.17 Dimensión implementación según área de trabajo

Figura 23

Nivel porcentual percibido de la dimensión implementación según área de trabajo



Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del instrumento, 2022.

(T.D) trámite documentario, (A.C) archivo central, (B.P y S.F.L) bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, (RR..HH) recursos humanos, (F.E.R) fomento a la economía rural, (F.I.P.L) fomento a la inversión privada y licencias, (G.C.D) gestión y control de la deuda, (O.O.T) operaciones y orientación tributaria, (R.C) registro civil, (P.P y P.S) promoción, participación y programas sociales.

En la Figura 23, se observan los niveles obtenidos de la dimensión implementación según área de trabajo de los servidores públicos encuestados de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde el 10.5% que representa 2 (sub gerencia de recursos humanos y sub gerencia de operaciones y orientación tributaria), el 7.9% que representa 2 (sub gerencia de trámite documentario y sub gerencia de fomento a la economía rural) y el 6.6% que representa a 3 (sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, sub gerencia de gestión y control de la deuda, y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales), el 5.3% que representa a 3 (sub gerencia de archivo central, sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias, y sub gerencia de registro civil) indicaron un nivel regular; asimismo, el 3.9% que representa 2 (sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias y sub

gerencia de registro civil), el 2.6% que representa a 2 (sub gerencia de archivo central y sub gerencia de promoción, participación y programas sociales) y el 1.3% que representa 4 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, sub gerencia de fomento a la economía rural y sub gerencia de gestión y control de la deuda) indicaron un nivel malo; finalmente solo el 2.6% que representa a 2 (sub gerencia de archivo central y sub gerencia de gestión y control de la deuda) y el 1.3% que representa 3 (sub gerencia de trámite documentario, sub gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal, y sub gerencia de fomento a la inversión privada y licencias) indicaron que el nivel de implementación es buena.

4.2 DISCUSIÓN

Después de realizado el procesamiento de datos y obtener hallazgos respecto al objetivo general que fue determinar la relación entre la innovación pública y simplificación administrativa en la municipalidad provincial de San Román, el análisis determinó un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.673$, estos resultados alcanzados indican la existencia de una estrecha relación entre ambas variables. Así también, se obtuvo una significancia bilateral $p = 0.000$, menor a 0.05, logrando así una relación positiva, esto implica que al desarrollar acciones que incluyan la inserción de tecnología se podría obtener una menor complejidad en la disminución de brechas existentes en cuanto al proceso tradicional. Estos resultados son consistentes con lo reportado por Trauco (2021), donde señala que la innovación pública y simplificación administrativa tiene una relación positiva con un coeficiente de Pearson de 0.476. Asimismo, existe alta consistencia con los resultados de los autores Choquehuanca (2022), Rubio (2021) y Ramos (2020) quienes señalaron que sus variables de igual forma tienen una relación significativa positiva. Por su parte los estudios de Argothy y Álvarez (2019), Molina y Alca (2020), refuerzan la relevancia de los resultados indicando que en tanto las dos variables se complementen e interaccionen aumentan el ajuste del modelo haciendo de un estudio un aporte importante a la gestión de una institución.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 1, el nivel identificado de la innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, a partir de los datos recogidos y utilizando como medio de cuantificación el cálculo de baremos, se obtuvo que el 69.7% de servidores públicos indicó que la innovación pública es regular, por otro lado, el 28.9% indicó que es mala, y tan sólo el 1.3% indicó que es buena. Estos hallazgos se

encuentran relativamente relacionados en resultados con lo reportado por Choquehuanca (2022), quien indica que el 55.8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la gestión administrativa es regular, mientras que el 45.8% señalaron que el nivel de la calidad de servicio es inadecuado. A su vez reforzando teóricamente estos resultados con el autor Gutiérrez (2022), quien confirma la importancia del uso de herramientas tecnológicas de comunicación e información en la administración pública. Arboleda et al., (2019), indica que es necesario diseñar e implementar dentro de la estructura organizacional (organigrama) un área encargada de realizar el monitoreo tecnológico en temas de interés referidos a la innovación. Por otro lado, Llanes et al.,(2021) y Marial (2019), manifiestan que es necesario e indispensable crear una cultura innovadora en los servidores que permitan asumir riesgos y formular estrategias teniendo en cuenta la esencialidad de la participación de los líderes políticos como de los servidores en el proceso de innovación ya que de los actores y las características dependerá el éxito o fracaso de una innovación pública.

Por otro lado, estos resultados son contrarios a lo reportado por Trauco (2021), quien destacó el nivel de innovación pública con un nivel alto de 45%. Del mismo modo Crespo (2020), manifiesta que actualmente no existe un modelo de perfeccionamiento de gobierno electrónico adoptado por el Estado que le permita alcanzar un mayor grado de mejora y transformación. En ese entender se puede indicar que el nivel de innovación pública en las entidades gubernamentales aún está en proceso de desarrollo. No obstante, teniendo en cuenta los resultados respecto a las dimensiones innovación abierta, social y gubernamental por género y por área de trabajo, se halló que estas indican un nivel regular, por lo que según estos resultados obtenidos, Trauco (2021) manifiesta que es importante y necesario mejorar estos niveles para lograr un cambio fundamental en una institución; además de que estos hallazgos difieren lo establecido en la ley N° 31449 (2022), ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado para el impulso de la innovación en el ámbito público asimismo, por el decreto legislativo N° 1412 (2018), ley de gobierno digital, quien designa la aplicación y cumplimiento obligatorio de dicha Ley a todas las entidades públicas en los diferentes niveles de gobierno.

Respecto al objetivo específico 2, el cual fue describir el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, se observa que el 76.3% indicó que la simplificación administrativa también es regular, por otro lado, el 18.4% indicó que es mala y tan sólo el 5.3% indicó que es buena. Estos resultados son comparados

relativamente en valores con lo realizado por Gallegos (2017), quien manifiesta que el nivel de aplicación de simplificación en los procedimientos administrativos es de 66%, poco más de la mitad, considerando que el nivel intermedio de aplicación es de 60%, es decir que la aplicación mantiene un nivel regular; asimismo estos hallazgos son reforzados con lo afirmado por Gobba (2020), quien indica que la simplificación contribuye a mejorar la competitividad, el bienestar social y facilidad de vida para todas las partes interesadas, además de reducir la corrupción; mientras que Ramos (2020), indica que la correcta implementación de la simplificación ayudará a contribuir favorablemente en la calidad de atención al ciudadano; sumándose a ello el autor.

Además, estos resultados son contrarios a lo reportado por Trauco (2021) y Rubio (2021) quienes manifiestan que el nivel de simplificación administrativa es bueno; por su parte Cubas (2021) indicó un nivel deficiente respecto a la atención al usuario en relación con la simplificación, mientras que Aquino (2021) manifiesta que la práctica de la gestión institucional mantiene el mismo modelo burocrático tradicional por funciones internas, en vez de desarrollar una gestión municipal orientada a resultados, tal como lo propone la política nacional de modernización de la gestión pública. Por otro lado, en relación a las dimensiones preliminar, evaluación, reestructuración e implementación según género y área de trabajo, se halló que tienen un nivel regular, por lo que según estos valores obtenidos, Ramos (2020) manifiesta que al implementarse estas dimensiones adecuadamente se podrá contar con un surgimiento favorable y exitoso respecto al servicio que se brinda al ciudadano buscando mejoras organizacionales; a su vez es importante tener en cuenta la aplicación obligatoria del decreto legislativo N° 1246 (2016), ya que esta Ley aprueba diversas medidas de simplificación administrativa el cual permite agilizar los trámites administrativos realizados por los ciudadanos, prohibiendo a los organismos públicos solicitar a los usuarios una serie de documentos y copias innecesarias para la realización de cualquier trámite administrativo.

Así también, en el desarrollo de la investigación se presentaron limitaciones a nivel metodológico en primer lugar en el enfoque de investigación, ya que la aproximación cuantitativa de un proceso en una instancia pública resulta siendo dificultosa cuantificar de forma objetiva y a nivel de una escala de valoración Likert, motivo por el cual se generaron datos y evidencias con un grado y margen de error propios de las limitaciones en cuanto a las percepciones ya estandarizadas, es por eso que a las futuras investigaciones se sugiere que se opte incluir o adicionar instrumentos de evaluación cualitativa de proceso de forma

longitudinal para así posiblemente garantizar mejores resultados; del mismo modo se tuvo como otra limitación el tamaño de la muestra, ya que de acuerdo al contexto y las circunstancias laborales de los servidores se optó por tomar un margen de error del diez por ciento, mismo que es respaldado por el autor Hernández et al.,(2014a), quien indica que el margen de error puede variar dependiendo de las condiciones y la variación de los datos en la investigación; otra limitación asociada a la investigación son las pocas investigaciones en entidades gubernamentales a nivel nacional y local considerando que la variable innovación pública en procesos de investigación es nueva; por otro lado, las limitaciones referidas a la obtención de información y recolección de datos fue el acceso y colaboración de los servidores a raíz del contexto y actividades propias dentro de la institución, escaso tiempo para colaborar con las encuestas solicitadas por lo que se aplicó la estrategia del incentivo a fin de cubrir los objetivos de la investigación.

Finalmente, las implicaciones prácticas de la investigación se centra básicamente en la utilidad de los hallazgos y los beneficios que éstas puedan generar respecto a la mejora y agilización de los trámites administrativos como del buen servicio al ciudadano, brindando una base de conocimiento epistemológico para la estimulación de nuevos estudios a partir de los hallazgos encontrados, asimismo se indica la importancia de desarrollar e implementar de manera efectiva la innovación pública en las organizaciones gubernamentales a fin de poder obtener mecanismos que coadyuven a lograr una buena y mayor simplificación administrativa en los servicios que la entidad brinda, teniendo en cuenta la satisfacción del ciudadano.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados del presente estudio se concluye que la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román tiene una relación positiva, el cual se mostró con un coeficiente de Pearson de 0.673; dichos resultados alcanzados indican que la simplificación administrativa tiene correlación con la innovación pública, es decir que, si la entidad implementa acciones como procedimientos que incluyan la inserción de medios tecnológicos que permitan definir los problemas públicos, se podría obtener una disminución de brechas existentes entre la burocracia administrativa tradicional, lo que permitirá que el servicio al usuario sea satisfactorio; a su vez es importante resaltar que tener una buena innovación pública no garantiza automáticamente obtener una buena simplificación administrativa, sino que se deben de perfeccionar ambas variables, es decir la innovación pública no es la causa de la simplificación administrativa, las dos variables simplemente están relacionadas.

Segunda: La innovación pública en la Municipalidad Provincial de San Román, presenta que el 69.7% de servidores públicos indicaron que es regular, asimismo, el 28.9% respondió que es malo y sólo el 1.3% indicó que es bueno. Además, se concluye que dentro de las dimensiones respecto a la innovación abierta según género el 47.34% entre varones y mujeres, respecto a la innovación social el 35.5% de varones y 32.9% de mujeres y respecto a la innovación gubernamental el 39.5% entre varones y mujeres indicaron que es regular; asimismo, según el área de trajo de los encuestados respecto a la innovación abierta, el 10.5% que representa a 5 sub gerencias, respecto a la innovación social, el 10.5% que representa a 2 sub gerencias y respecto a la innovación gubernamental el 9.2% que representa a 6 sub gerencias indicaron que las 3 dimensiones que compone la innovación pública es regular en la Municipalidad Provincial de San Román. Estos resultados se sostienen debido a que el ámbito laboral de los servidores en la entidad frente la innovación pública, se encuentra en proceso de mejora organizacional, a su vez las posibilidades presupuestarias no hacen posible la implementación de un adecuado cambio tecnológico como el desarrollo de las capacitaciones que ayuden a generar un mejor espacio de conocimiento.

Tercera: La simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román, presenta que el 76.3% de servidores públicos indicaron que también es regular, por otro lado, el 18.4% indicó que es malo, y tan sólo el 5.3% indicó que es bueno. Además, se puede

concluir que dentro de la dimensión preliminar según género, el 39.5% de mujeres y 38.2% de varones, respecto a la evaluación el 39.5% de varones y 32.9% de mujeres, respecto a la reestructuración el 44.7% de mujeres y 39.5% de varones, respecto a la dimensión implementación el 36.8% de mujeres y 35.5% de varones indicaron que es regular; asimismo, según el área de trabajo de los encuestados respecto a lo preliminar , el 9,2% que representa a 4 sub gerencias, respecto a la evaluación, el 9.2% que representa a 2 sub gerencias, respecto a reestructuración, el 10.5% que representa a 1 sub gerencia y respecto a la implementación, el 10.5% que representa a 2 sub gerencias indicaron que las 4 dimensiones que compone la simplificación administrativa es regular en la Municipalidad Provincial de San Román. Estos resultados se traducen en que los procedimientos de la entidad no son efectivos y los servidores no están realizando el debido procedimiento que dispone la ley según decreto legislativo N° 1246 (2016), misma que aprueba diversas medidas de simplificación.

RECOMENDACIONES

Primera: A la Municipalidad Provincial de San Román y a cada sub gerencia planificar en presupuesto la implementación de acciones y procedimientos que incluyan la inserción de medios tecnológicos disminuyendo las brechas que existen en la administración tradicional; por otro lado, tomar como referencia el plan de capacitación propuesto y algunos aportes que se adjuntan en el anexo referidos a los temas de innovación pública y simplificación administrativa dirigido principalmente a todos los servidores públicos de la entidad, el mismo que deberá de ser autofinanciado por el área encargada o por las diferentes oficinas con las que cuenta la entidad. En ese entender, ya que ambas variables se relacionan directamente, las diferentes capacitaciones continuas podrán generar un espacio para poder crear mejores condiciones acordes a los problemas administrativos, las mismas que deberán ser supervisadas y monitoreadas por un responsable, con el fin de innovar y simplificar los trámites administrativos, generando resultados que impulsen cambios significativos tanto en los servidores como en los ciudadanos.

Segunda: Al área de administración, mejorar, crear, promover e implementar facilidades de inserción de recursos tecnológicos (mejora de la mesa de partes virtual), presupuestales y humanos para la innovación, comunicar los avances institucionales de forma atractiva democratizando el conocimiento en la innovación pública, brindar el debido reconocimiento laboral a los servidores, asimismo crear comunicación además de capacitaciones continuas que promuevan el trabajo de los servidores públicos, de manera que se involucren a los ciudadanos como los principales participantes en el entorno de la gestión pública con el fin de reducir la distancia entre servidores y ciudadanos teniendo en cuenta el procedimiento de planificación e implementación de actividades según el plan propuesto, el mismo que incluye diferentes modalidades y niveles de capacitación, los cuales serán evaluados mediante informes técnicos, además se sugiere que la entidad tenga una transición a una estructura más horizontal y menos jerárquica, poniendo a los ciudadanos en el centro de las intervenciones de la entidad, logrando resultados productivos que impulsen cambios significativos.

Tercera: A los jefes de cada una de las oficinas, capacitar, promover y poner en práctica las normas establecidas de acuerdo a la ley teniendo en cuenta las buenas prácticas de cultura de los servidores considerando el seguimiento y evaluación de las capacitaciones con el fin

de poder desarrollar un mayor compromiso del recurso humano respecto a la agilización de trámites documentarios, insertar de manera adecuada y articulada el cambio de cultura dentro de la organización para potenciar los procedimientos administrativos, implementar sistemas de información y transparencia impulsando el uso intensivo de tecnologías de información, incluir criterios de conectividad e inteligencia en el diseño a el fin de producir consultas e informes de seguimiento y revisión de los procedimientos administrativos, asimismo se sugiere desarrollar herramientas para el control de calidad de la administración pública; todas las acciones ya previamente mencionadas permitirán que la labor de los servidores públicos tenga un impacto positivo en la población.

REFERENCIAS

- A. Blacutt, O. J. A. (2021). *La innovación , un tema recorriendo los caminos de la teoría de la administración*. 123-138. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n47/n47_a06.pdf
- Accept Mission. (2021). *Qué es la innovación digital: beneficios, riesgos y ejemplos*. 2021. <https://www.acceptmission.com/es/blog/what-is-digital-innovation/>
- Aguilar, L. F. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica. https://books.google.com/books/about/Gobernanza_y_gestión_pública.html?hl=es&id=f-8Qr8J0WSgC
- Álvarez, E. L., & Bernal, C. A. (2017). Modelo de innovación abierta: énfasis en el potencial humano. *Información tecnológica*, 28(1), 65-76. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000100007>
- Aquino Cavero, M. N. (2021). *Las innovaciones organizativas incrementales en el contexto de modernización de la gestión del Estado : caso del gobierno local de la provincia de Lambayeque* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9772/Aquino_Cavero_María_Naidú.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arboleda, C. A., Montes, J. M., Correa, C. M., & Arias, C. M. (2019). Laboratorios de innovación social, como estrategia para el fortalecimiento de la participación ciudadana. *Revista de ciencias sociales*, 25(3), 130-139. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i3.27362>
- Argohty, A., & Álvarez, N. G. (2019). Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador. *Revista de administracao pública*, 53(1), 45-63. <https://doi.org/10.1590/0034-761220170055>
- Arguelles, T. E., & Villavicencio, C. D. H. (2019). *Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos An approach to the concept of innovation in public services*. 6(18), 1-16. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.18.64794>
- Belloso, R. (s. f.). *Capítulo III: Marco metodológico* [Universidad privada Rafael Belloso Chacín]. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>
- Bembibre, C. (2010). *Reestructuración*. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/general/reestructuracion.php>
- Bermúdez, V. (2021). *Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía*. Banco de desarrollo de América Latina. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de->

la-ciudadania/

- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *EUNOMÍA. Revista en cultura de la legalidad*, 16, 146. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696/3169>
- Calagua, M. D. F. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús María 2017* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, A. J., & Ríos, J. (2019). “ Modelo de innovación abierta gubernamental ”. *INFOTEC*, 1-66. https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/335/1/INFOTEC_MGTI_C_AJCR_JRM_23102019.pdf
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2020). Carta Iberoamericana de innovación en la gestión pública aprobada por la XIX conferencia Iberoamericana de ministras y ministros de la administración pública y reforma del Estado Andorra. *CLAD*, 1-25. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-10-2020.pdf>
- CEPAL. (2014). *Acerca de innovación social*. Comisión económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/temas/innovacion-social/acerca-innovacion-social>
- Choquehuanca Apaza, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, región Puno – 2021 [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Congreso de la República. (2016). Decreto legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. En *El Peruano* (Número 90, pp. 603850-603853). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2>
- Congreso de La República. (2022). *Ley N° 31449* (Número 36). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-fortalecer-la-prevencion-mitigacion-y-atencion-de-ley-n-31189-1949664-1/>
- Constitución política del Perú. (1989). *Ley 25035 Ley del procedimiento administrativo*. http://files.uladech.edu.pe/docente/17882157/Derecho_Procesal_Administrativo/SESIO_N_02/Contenido_02-1.pdf
- Crespo, V. R. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los*

- distritos de la provincia de San Román 2019* [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14883/Vladimir_Roberto_Crespo_Endara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, L. L. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo* (Vol. 0).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Da Silva, D. (2021). *¿Sabes qué es una cultura de innovación? Conoce sus beneficios*. 31 de mayo 2021. <https://www.zendesk.com.mx/blog/cultura-de-innovacion/>
- Diccionario de la lengua Española. (2021). *Simplificar*. <https://dle.rae.es/simplificar?m=form>
- Dirección General de Concesiones en Comunicaciones. (2017). *Simplificación administrativa: medidas para el desahogo de la inversión en el sector telecomunicaciones* (Vol. 01).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/410999/Guia_simplificacion_administrativa.pdf
- DocuSign Contributor. (2021). *5 formas de simplificar procesos*. 4 Marzo 2021.
<https://www.docuSign.com.mx/blog/simplificar-procesos>
- Estrada, Z. M. G. (2015). Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015. En *SENESCYT*. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8640/1/Cabanilla_Guaman_Leyddi_Janneth.pdf
- ExceLence Management. (2017). *La teoría del empresario innovador de Schumpeter*. ExceLence Management. <https://excelencemanagement.wordpress.com/2017/02/13/la-teoria-del-empresario-innovador-de-schumpeter/>
- Gaete, Q. R., Acevedo, M. S., Carmona, R. G., & Palta, L. O. (2019). Generando buenas prácticas de innovación pública desde las regiones: «piensa con I». *Innovar*, 29(74), 147-159. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82095>
- Gallegos, M. L. K. (2017). *Aplicación de la metodología de simplificación administrativa y su efecto en la calidad de procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad de San Román, periodo 2013-2014* [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14710/Mamani_Gallegos_Lily_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, F. W. (2012). Incentivos para innovar: Una revisión. *Incentivos para innovar: Una*

- revisión. En: *Incentivos a la I+D+i de Medicamentos*, 7-17. https://doi.org/10.1007/978-84-938062-9-3_2
- Gobba, R. M. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences, ahead-of-p*(ahead-of-print), 1-19. <https://doi.org/10.1108/jhass-05-2020-0069>
- Gutiérrez Plúa, R. M. (2022). Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021 [Universidad Estatal Del Sur De Manabí]. En *Universidad Estatal Del Sur De Manabí*. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3959/1/PROYECTO DE TESIS ROSITA GUTIERREZ.pdf>
- Havok. (2018). *Interpretación a la Ley 25035 administración pública*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/388074701/Interpretacion-a-La-Ley-25035#>
- Hernandez, C. L., & Villa, A. M. (2011). *La innovación y el desarrollo de productos dinamizadores del marketing*. 20. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062630.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. del P. (2014a). Metodología de la investigación. En J. Poet Rodriguez (Ed.), *McGRAW-HILL* (6.ª ed., Vol. 6, p. 634). McGRAW-HILL/Interamericana Editores,S.A. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014b). Metodología de la investigación. En S. A. D. C. V. E. Interamericana Editores (Ed.), *McGraw-Hill Interamericana* (Vol. 6, Número 1). https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdfreynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- IIDESI. (2022). *Los cinco pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública*. Instituto Iberoamericano de desarrollo integral -Perú. <https://iidesiperu.pe/los-cinco-pilares-centrales-de-la-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Lavilla, L. (2011). La evaluación. *Pedagogía Magna*, 303-310. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3629230.pdf>
- Llanes, M., Salvador, Y., & Suárez, M. Á. (2021). El ecosistema InnovAP: más que un espacio de colaboración The InnovAP ecosystem: more than a space for collaboration. *Revista facultad de ciencias sociales*, 100(2), 1-21. <https://doi.org/10.15517/rr.v100i2.42357>

- López, C. B., & Vega, P. C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: desafíos pendientes de la estrategia “mejor atención al ciudadano” -MAC. *Innovag*, 3, 13-20. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743/19809>
- López, O. R. I. (2010). *Diagnóstico de la innovación en la pequeña y mediana empresa en la industria manufacturera en Sonora* [Universidad de Sonora]. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20893/Capitulo3.pdf>
- Lujan, M. M. (2021). *Ecosistemas de innovación: definición, tipos, ejemplos*. 30 de junio del 2021. <http://innovaromorir.com/ecosistemas-de-innovacion-definicion-tipos-ejemplos/>
- Mairal Medina, P. (2019). *La innovación pública en las administraciones locales* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59103/1/T41678.pdf>
- Ministerio de la producción. (2021). *Plan de trabajo de simplificación administrativa del ministerio de la producción período 2021*. <https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/informacion-adicional/simplificacion-administrativa/Plan-de-Trabajo-SA-2021.pdf>
- Molina, H., & Alca, J. E. (2020). *Análisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli – 2018* [Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14784/Molina_Hugo_Alca_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, H. P. (2015). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista CEMCI*, 34. <https://doi.org/10.25237/revchilanestv44n01.02>
- Morillo, G., Antías, J., Pérez, C., Hernández, C., & Trejo, G. (2021). *Instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa según autores*. 1-11. <https://idoc.pub/queue/instrumentos-de-investigacion-segun-autores-en-investigacion-cualitativa-klzz99qj5vlg>
- Municipalidad Provincial de San Román. (2022). *Cuadro de asignación de personal provisional*. www.munijuliaca.gob.pe
- Muñoz, M. W. (2011). Perú: la simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Reformas de trámites empresariales. En Talleres gráficos de Llamkay S.A.C (Ed.), *Universidad Católica Sedes Sapientiae* (Primera ed). <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

- Navarro, J. (2016). *Preliminar*. Definición ABC.
<https://www.definicionabc.com/historia/preliminar.php>
- Padua Chaparro, S. P. (2012). *Programa de sistemas de información y documentación*.
<https://es.slideshare.net/samazu2012/definicion-de-usuarios>
- Pérez, J. R., García, L. J. L., Gil, P. J. A., & Galán, G. A. (2017). Tema 10: los baremos o normas. En *Estadística aplicada a la educación*.
<https://www.studocu.com/es/document/uned/estadistica-aplicada-a-la-educacion/tema-10-los-baremos-o-normas-muestreo-aplicaciones/928978>
- Pérez, P. J. (2009). *Preliminar-qué es, definición y concepto*. <https://definicion.de/preliminar/>
- Pezo, P. C. (2017). *Innovación en la gestión pública* [Universidad de Concepción].
<http://administracionpublica.udec.cl/wp-content/uploads/2018/04/Tesis-Pablo-Pezo.pdf>
- Phills, J. A., Deiglmeier, K., & Miller, D. T. (2008). Rediscovering social innovation. *Stanford Social Innovation Review, Fall*, 34-43.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92441742006>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2022). *Gobierno del Perú*.
<https://www.gob.pe/estado/gobiernos-locales>
- PNUD. (2010). El Estado como agente innovador: oportunidades y desafíos. *Informe sobre Desarrollo Humano Perú 2009*, 125-146.
<https://www.pe.undp.org/content/dam/peru/docs/Publicaciones pobreza/Desarrollo Humano 2009/capitulo5.pdf>
- Poder Ejecutivo. (2018). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital N° 1412*. 4-8. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2021a). *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM* (pp. 8-43). El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2021b). Modernización política nacional de la gestión pública al 2021. *Secretaría de Gestión Pública, 0*, 1-39.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.pdf.pdf>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2022). *Índice de innovación digital*. Plataforma digital única del estado. <https://www.gob.pe/13486>
- QuestionPro. (2022). *¿Qué es el coeficiente de correlación de Pearson?*
<https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>

- Ramos, R. M. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020* [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.128692/61088>
- Robayo, A. P. V. (2016). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico*. 7, 125-140.
<https://www.elsevier.es/index.php?p=revista&pRevista=pdf-simple&pii=S2215910X1600015X&r=208>
- Robinson, M. (2015). From old public administration to the new public service implications for public sector reform in developing countries. *UNDP Global centre for public service excellence*, 1990-1993.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrFGe3AcSxkfMoVF8t7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1680663105/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fwww.undp.org%2Fsites%2Fg%2Ffiles%2Fzskgke326%2Ffiles%2Fpublications%2FPS-Reform_Summary.pdf/RK=2/RS=wG6UvbkWU3JT3r
- Rubio, C. D. (2021). Simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, la Libertad, 2020 [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo* (Vol. 0).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54732/Rubio_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- San Martín, A. N., & Rodríguez, C. A. (2012). Un marco conceptual para los procesos de innovación abierta : integración , difusión y cooperación en el conocimiento. *Telos, Volumen 14*, 14(1), 83-101.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=77895275&lang=es&site=ehost-live>
- Sánchez, J. C. J. (2011). *La innovación : una revisión teórica desde la perspectiva de marketing*. 26. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Orientaciones para una gestión pública innovadora*.
https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Orientaciones_de_innovacion.pdf
- Talledo, H. (2020). *Los cinco pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública – IIDESI Perú*. Instituto Iberoamericano de Desarrollo Integral.
<https://iidesiperu.pe/los-cinco-pilares-centrales-de-la-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Trauco, M. de los A. (2021). Innovación pública y simplificación administrativa en el servicio de administración tributaria – Tarapoto, 2020 [Universidad César Vallejo]. En

Universidad César Vallejo.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva>

[Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56780/Trauco_SMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56780/Trauco_SMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villar, V. A. (2014). *La función pública y la responsabilidad administrativa en el ordenamiento jurídico Peruano* (p. 11). <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/05/Víctor-Andrés-Villar-Narro-La-función-pública-y-la-responsabilidad-administrativa.pdf>

Voigtmann. (2005). *Implementación - definición*. <https://www.voigtmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/>

Zela, C. E. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno - 2019* [Universidad Nacional del Altiplano].

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y&](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1. Presentación del marco legal del estudio

a. Ley N° 31449 Ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado

Según la ley N° 31449 (2022), ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado para el impulso de la innovación en el ámbito público, el cual tiene por objetivo fortalecer el laboratorio de gobierno y transformación digital del Estado, creado mediante la resolución de Secretaría de Gobierno Digital 003-2019-PCM/SEGDI, para impulsar la innovación en el zona de influencia de todo el territorio nacional, con guía de presentar y buscar soluciones a los problemas de la zona de influencia a través de mecanismos, de práctica no limitativa, de novedad en innovación digital, innovación abierta e innovación social a través de la transformación digital, para enmendar y superar la calidad de atención de los servicios centrado en los ciudadanos.

Asimismo, esta norma tiene un ámbito de aplicación estrechamente relacionada con las entidades de la administración pública, principalmente de los gobiernos regionales como gobiernos locales, implementan proyectos de gobierno digital, innovación digital, innovación abierta, innovación social y transformación digital mediante el laboratorio de gobierno y transformación digital del Estado; para ello, estas co-crean, producen, innovan, prototipan y co-diseñan plataformas digitales, brindando soluciones tecnológicas y servicios digitales, con el fin de cumplir la interoperabilidad dispuesta en el capítulo V del título II del decreto legislativo 1412, decreto que aprueba la Ley de gobierno digital.

b. Decreto supremo N° 029-2021-PCM Ley que aprueba el reglamento del decreto legislativo N° 1412

Según el decreto supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el reglamento del decreto legislativo N° 1412, decreto que acoge la Ley de gobierno digital, y dispone las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo; la gobernanza digital es un compuesto de roles, estructuras, procesos, herramientas y normas para enlazar, orientar, estimar y controlar el uso y patrocinio de las tecnologías digitales y datos en el Estado Peruano y el proceso de transformación digital en el país. Asimismo el

gobierno digital es el uso fundamental de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para la producción de valor público, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021a).

c. Decreto legislativo N° 1412 Ley del gobierno digital

Por otro lado según el decreto legislativo N° 1412 (2018), ley de gobierno digital el cual tiene por objetivo establecer un marco de gobernanza digital para la adecuada gestión de identidades digitales, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen legal aplicable al uso horizontal de tecnologías digitales en proceso de digitalización de los procesos y prestación de servicios digitales; el mismo que tiene un ámbito de aplicación y cumplimiento de toda entidad de administración pública en los tres niveles de gobierno y por tanto sus actuaciones se sujetan a las normas de derecho público, en los términos que establezca el Presidente del Consejo de Ministros.

d. Decreto legislativo N° 1246 Ley que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa

De mismo modo se tiene el decreto legislativo N° 1246 (2016), ley que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa con el fin de agilizar los trámites administrativos, el mismo que prohíbe a los organismos públicos solicitar a los usuarios una serie de documentos y copias que antes se requerían para la realización de un trámite o trámite administrativo.

Dicha Ley también dispone la gratuidad para los organismos de la administración pública, a través de la interoperabilidad, donde estas se conecten entre sí, brindando y permitiendo acceder a información actualizada que se administran en la base de datos recopilados que poseen para los usuarios o los administrados, las cuales otras entidades requieren necesariamente y como lo exige la ley, para la tramitación de los procedimientos administrativos y sus prácticas internas de gestión.

La carencia de carácter disciplinario por el incumplimiento de las disposiciones de ley referido a los términos y plazos establecidos en los artículos 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 del decreto en los tres niveles de gobierno. Las infracciones serán sancionadas de acuerdo a la gravedad,

previos procesos administrativos y procedimientos administrativos disciplinarios, graduación y determinación de sanciones, regidos por la norma reglamentaria sobre regímenes disciplinarios y sancionadores de la Ley N° 30057, ley del servicio civil y su reglamento, aprobado por decreto supremo No. 040 -2014 -PCM. Asimismo, que los titulares de las unidades son responsables del cumplimiento de esta regulación.

e. Ley N° 27444 Ley del procedimiento administrativo general

A su vez la Ley N° 27444 establece entre los principios que amparan y sustentan el procedimiento administrativo, el debido procedimiento, razonabilidad, celeridad, eficacia y de simplicidad, los cuales deben aplicarse dentro de la actuación de toda entidad de la Administración Pública y que dependiendo de ello, se propone medidas a favor del ciudadano en función a la simplificación, eficacia, eficiencia, celeridad y equidad en los procedimientos administrativos, garantizando así los derechos e intereses de los administrados (Congreso de la República, 2016).

f. Ley N° 27658, Ley marco de modernización de la gestión del Estado

Por otro lado, el proceso de modernización del Estado, iniciado con la aprobación de la ley N° 27658, ley marco de modernización de la gestión del Estado, que declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, tiene como finalidad mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; lo cual conlleva a la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

g. Decreto supremo N° 004-2013-PCM, política nacional de modernización de la gestión pública

En esa línea, la política nacional de modernización de la gestión pública (PNMGP), aprobada con decreto supremo N° 004-2013-PCM, principal documento orientador del proceso de modernización, establece como uno de sus cinco pilares, la “gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional”, que contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de atención de los procedimientos y servicios

administrativos que la ciudadanía demanda ante la administración pública.

h. Decreto supremo N° 123-2018-PCM, reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión pública

Así también, el reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión pública, aprobado con decreto supremo N° 123-2018-PCM, desarrolla la simplificación administrativa como un medio de dicho sistema administrativo, que tiene como propósito identificar y eliminar requisitos, exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos administrativos y reducir los tiempos de espera. La priorización de las acciones de simplificación administrativa toma en cuenta si los procedimientos son de alta demanda, de prioridad para la población, impactan en múltiples actividades económicas, tienen elevados costos de cumplimiento, tiempos de espera o número de quejas y sugerencias, entre otros criterios similares.

i. Decreto supremo N° 007-2011-PCM, metodología de simplificación administrativa

Es de anotar que, la metodología de simplificación administrativa, aprobada con decreto supremo N° 007-2011-PCM, establece disposiciones para la implementación de la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, no limitando solamente a la mejora de éstos, sino que abarca todos los aspectos vinculados al desarrollo de los mismos; metodología que además dispone, entre otros, la conformación del comité de dirección del proceso de simplificación administrativa (CDPSA), el cual constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del equipo de mejora continua y la conformación del equipo de mejora continua (EMC), encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa (Ministerio de la producción, 2021).

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Metodología de la investigación	Técnicas e instrumentos de investigación	Población y muestra de estudio
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1:	- Innovación abierta	Enfoque	Técnica de recolección de datos	Población - 737
¿Cuál es la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román?	Determinar la relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.	Existe relación entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.	Innovación pública	- Innovación social	- Cuantitativo	- Encuesta por Cuestionario	Servidores públicos.
				- Innovación gubernamental	Alcance - Descriptivo correlacional		Muestra - 76
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2:	- Preliminar	- No experimental de corte transversal.	Procesamiento de Datos	Servidores públicos
- ¿Cuál es el nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román?	- Identificar el nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román.	- El nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.	Simplificación administrativa	- Evaluación		- Programa Excel	
				- Reestructuración		- Estadístico IBM SPSS-trial liberada	
				- Implementación		- Tablas estadísticas	
- ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román?	- Describir el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román.	- El nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.				- Figuras	
						- Coeficiente de correlación de Pearson	

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

Anexo 3. Variables de investigación/ categoría de análisis

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y valores
Variable 01: Innovación pública	Trauco (2021) indica que la innovación pública son todos los procesos establecidos que permiten el correcto funcionamiento de una organización, alcanzando los objetivos institucionales de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.	Operacionalmente se recabó la información de los servidores de la Municipalidad Provincial de San Román, respecto a las dimensiones: Innovación abierta, innovación social e innovación gubernamental a través de un cuestionario. Donde para determinar la relación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, así mismo se empleó la escala Likert de percepción al que le fue atribuido una escala de valoración categórica que fue convertido a través del uso de baremos.	Innovación abierta	Procesos instalados e integrados. Procesos validos externamente. Generación de servicios. Monitoreo de procesos. Resultados garantizados. Creación de valor.	<p>Procesos con perspectiva territorial.</p>
	Por su parte Gaete et al., (2019) define a la innovación pública como “la creación y el fortalecimiento de las mejoras de los distintos mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública, el mismo que tiene por objeto formular propuestas que permitan el desarrollo de un nuevo servicio público” (p. 148).		Innovación social	Generación de oferta. Creación de oportunidades. Manejo eficiente de servicios. Generar valor social. Trabajo articulado.	<p>Trabajo articulado.</p>

<p>Variable 02: Simplificación administrativa</p>	<p>Ramos (2020) indica que la simplificación administrativa significa reducir un paso para lograr una menor complejidad y permitir una implementación rápida y fácil en comparación con el proceso tradicional.</p> <p>Respectivamente Bueno (2019) define la simplificación administrativa como “la desaparición de las barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales” (p. 147).</p>	<p>Operacionalmente la simplificación administrativa se mide a través de las dimensiones preliminar, evaluación, reestructuración, implementación y sostenibilidad; los cuales contribuyen al logro de los objetivos de la entidad.</p>	<p>Preliminar</p> <p>Evaluación</p> <p>Reestructuración</p> <p>Implementación</p>	<p>Personal</p> <p>Preparación y orientación</p> <p>Trámite</p> <p>Plan de implementación</p> <p>Calificación de los procedimientos administrativos</p> <p>Evaluación</p> <p>Identificación de las habilidades</p> <p>Análisis</p> <p>Reestructuración</p> <p>Instrumentos legales</p> <p>Alternativas</p> <p>Instruir</p> <p>Instrumentos legales complementarios</p> <p>Áreas</p> <p>Publicidad</p>	
---	--	---	---	---	--

Nota. Adaptado de Trauco (2021) y Ramos (2020).

Anexo 4. Prueba de hipótesis general

i) Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación positiva entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.

Ha: Si existe relación positiva entre la innovación pública y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 5

Correlación entre las variables innovación pública y simplificación administrativa

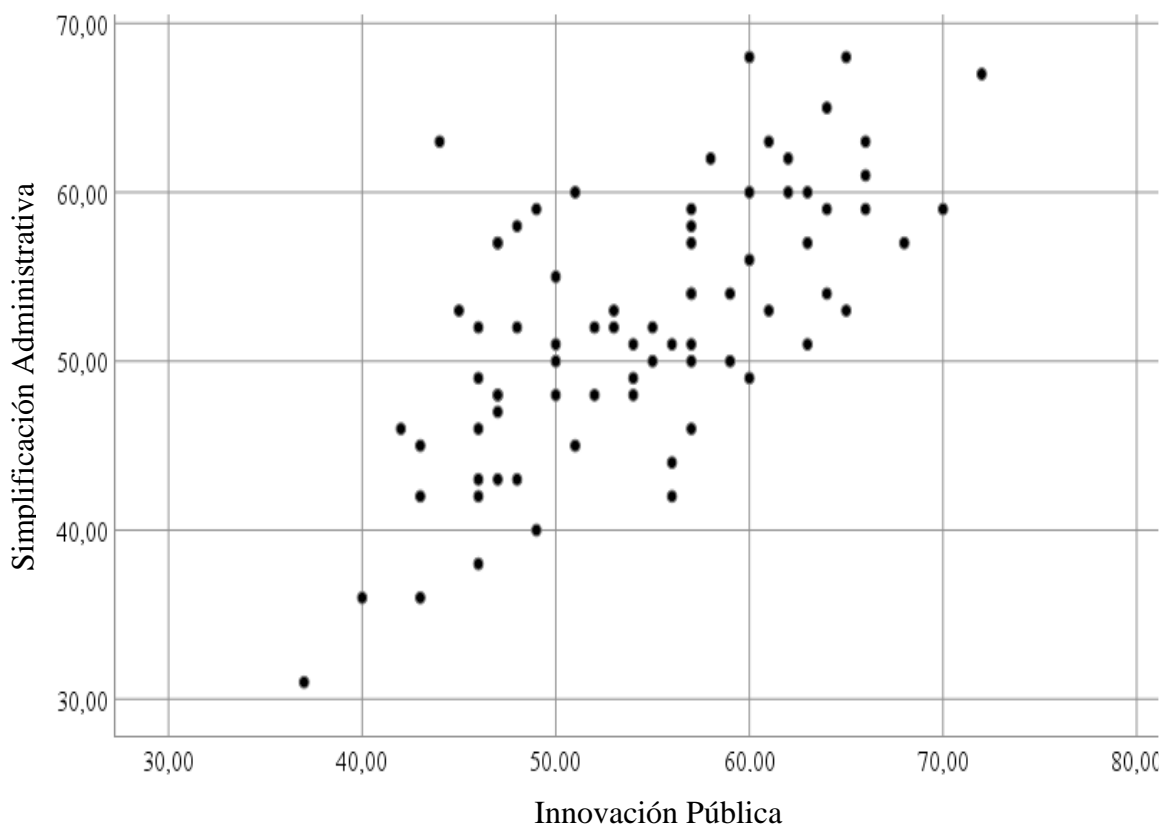
		Innovación pública	Simplificación administrativa
Innovación pública	Correlación de Pearson	1	0.673**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	76	76
Simplificación administrativa	Correlación de Pearson	0.673**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Elaborado en base a los resultados de correlación de las variables del instrumento, 2022.

Figura 7

Dispersión entre las variables innovación pública y simplificación administrativa



Nota. En base a los datos procesados en el software SPSS versión 25 – trial liberada, 2022.

iv) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la H_a .
- Si $p \geq \alpha$, entonces se acepta la H_o .

En la tabla 5, se observa que como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se acepta la H_a , es decir, la innovación pública y la simplificación administrativa tiene una relación positiva, el cual se mostró con un coeficiente de Pearson de 0.673; estos resultados indican que la simplificación administrativa tiene correlación con la innovación pública en la Municipalidad Provincial de San Román; en otras palabras, cuando aumenta la innovación pública también aumenta la simplificación administrativa, esto implica que mientras la entidad implemente acciones que incluyan la inserción de medios tecnológicos se podría obtener una disminución de brechas existentes entre la burocracia administrativa tradicional (ver Figura 7).

Anexo 5. Prueba de hipótesis específica 01

i) Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es diferente de regular.

Ha: El nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 8

Prueba estadística del nivel de innovación pública

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Innovación Pública	-5,594	75	,000	-5,03053	-6,8220	-3,2391

Nota. Elaborado en base a los resultados del instrumento de la variable innovación pública, 2022.

iv) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha.
- Si $p \geq \alpha$, entonces se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo cual quiere decir, que el nivel de innovación pública que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.

Anexo 6. Prueba de hipótesis específica 02

i) Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es diferente de regular.

Ha: El nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 9

Prueba estadística del nivel de simplificación administrativa

Valor de prueba = 59.32						
					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Simplificación Administrativa	-7,873	75	,000	-7,03053	-8,8095	-5,2515

Nota. Elaborado en base a los resultados del instrumento de la variable simplificación administrativa, 2022.

iv) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha.
- Si $p \geq \alpha$, entonces se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo cual quiere decir, que el nivel de simplificación administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de San Román, es regular.

CUESTIONARIO SOBRE INNOVACIÓN PÚBLICA

I) OBJETIVO:

Estimado señor, el presente cuestionario corresponde a una investigación académica, el mismo que la información que se proporcione será totalmente confidencial. La sinceridad con la que responda usted, será de gran utilidad para esta investigación. Por lo anterior es preciso agradecer su cooperación.

II) DATOS GENERALES:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

III) INSTRUCCIONES:

Por favor lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta y marque la respuesta con una equis (X) de acuerdo a la siguiente escala:

Escala de conversión	
Total, desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Parcialmente de acuerdo	3
Acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Nº	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Innovación Abierta						
01	Los procesos introducidos por la organización están integrados.					
02	Los procesos introducidos han sido validados por usuarios externos (ciudadanos).					
03	Los procesos implementados han logrado crear servicios que satisfagan las necesidades de las personas.					
04	Los procesos tienen inserto seguimiento de contenidos para garantizar la prestación del servicio.					

05	Los procesos consisten en una secuencia de pasos sucesivos que garantizan resultados.						
06	La creación de procesos asegura la generación de valor institucional.						
Innovación Social							
07	Se crean servicios a favor de nuevas ofertas a los ciudadanos.						
08	Los servicios y/o procesos instalados brindan oportunidades.						
09	La innovación permite una gestión eficiente de los servicios.						
10	Los procesos crean y promueven valores sociales para una mejor convivencia.						
11	Los procesos crean con claridad un trabajo articulado y en equipo.						
12	Los procesos favorecen el punto de vista de la gente con un enfoque territorial.						
Innovación Gubernamental							
13	Los procesos garantizan y fortalecen el trabajo colaborativo y en red.						
14	Los procesos permiten una relación cooperativa y cercana con los ciudadanos.						
15	Los procesos aprueban la co-creación de decisiones institucionales.						
16	Los procesos se implementan con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.						
17	Se ponen en marcha procesos para buscar la satisfacción de las personas.						
18	Estos procesos apuntan a mejorar la productividad institucional.						

CUESTIONARIO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

I) OBJETIVO:

Estimado señor, el presente cuestionario corresponde a una investigación académica, el mismo que la información que se proporcione será totalmente confidencial. La sinceridad con la que responda usted, será de gran utilidad para esta investigación. Por lo anterior es preciso agradecer su cooperación.

II) DATOS GENERALES:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

III) INSTRUCCIONES:

Por favor lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta y marque la respuesta con una equis (X) de acuerdo a la siguiente escala:

Escala de conversión	
Total, desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Parcialmente de acuerdo	3
Acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Nº	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Preliminar						
01	La unidad cuenta con personal capacitado para apoyar los trámites administrativos a solicitud de la población.					
02	Las capacitaciones se llevan a cabo para demostrar la importancia y superioridad de la simplificación administrativa y la calidad de servicio al ciudadano.					
03	La entidad ha identificado los procedimientos y documentos que requieren más tiempo para su atención.					
04	El plan de implementación delinea y detalla las actividades a realizar, las personas a cargo, el tiempo máximo de atención, y los recursos requeridos.					
Evaluación						

05	Los procedimientos a simplificar son conocidos en detalle.						
06	Se conocen las normas de apoyo al procedimiento administrativo existentes y se han considerado opciones para su modificación o derogación.						
07	Se detalla información sobre las características esenciales que deben tener los ambientes para concretar la implementación de trámites simplificados.						
08	Se realiza una evaluación del personal relevante para identificar a quienes aportan sus habilidades para la implementación del proceso.						
Reestructuración							
09	Existe un análisis completo de los procedimientos que necesitan ser cambiados o retirados.						
10	Existen gráficos ilustrativos que muestran la secuencia de procedimientos que se requiere implementar.						
11	Existen normas vigentes que permitan iniciar la reestructuración de los procedimientos administrativos.						
12	Se encuentra disponible un análisis de costos del proceso de reestructuración.						
13	La entidad cuenta con un plan estratégico de formación de los servidores implicados en el proceso que se está implantando						
14	La entidad tiene una solución alternativa que se quiere implementar o reestructurar.						
Implementación							
15	La entidad cuenta con personal capacitado y motivado para llevar a cabo el proceso reestructurado.						
16	Existen normas obligatorias y necesarias para llevar a cabo el proceso de reestructuración.						
17	Está disponible un entorno completo para el desarrollo y la ejecución del proceso reestructurado.						
18	Los ciudadanos son informados y guiados a través de los procedimientos a implementar.						

Anexo 8. Validación de instrumentos a juicio de expertos

Anexo 0: Validación del instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA.

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : *Susana Soledad Quispe Rivera*
 1.2. ESPECIALIDAD :
 1.3. CARGO ACTUAL : *Sub Gerente de fomento a la inversión privada y licencias*
 1.4. GRADO ACADÉMICO : *Abogado*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	X					
	2. Coherencia interna		X				
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)			X			
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante		X				
	5. Mide lo que pretende	X					
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	X					
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X					
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información		X				<i>Se podría reducir la cantidad, pero lo veo bien si eso no es factible y favorable.</i>
	10. Los ítems se deduce de los indicadores	X					
SUB TOTAL		30	12	3	0	0	
TOTAL		45					

Nota. Recuerde que un instrumento es válido cuando tiene un puntaje mínimo de 41 "excelente", sin embargo, una puntuación inferior a la anterior se considera inválida y no aplicable.

Coefficiente de valorización porcentual, C = 0.96555246

III. RECOMENDACIONES

Debo manifestar que a raíz del contexto lo puedas ejecutar de manera virtual, considero que sería lo mejor y muchos éxitos.

IV. RESOLUCIÓN

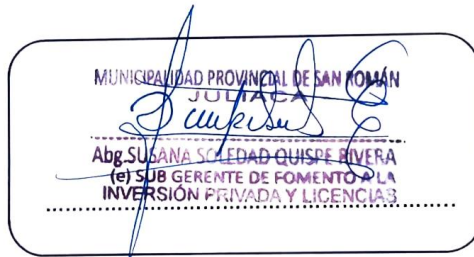
- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

X

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Adecuado para su ejecución.

Juliaca, 14 de febrero de 2022



Anexo 0: Validación del instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA.

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : J.P.C. EBERT JOEL TICONA MAMANI
- 1.2. ESPECIALIDAD : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- 1.3. CARGO ACTUAL : SUB GERENTE GESTIÓN Y CONTROL DE LA DEUDA
- 1.4. GRADO ACADÉMICO : CONTADOR PÚBLICO SOLICITADO

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción		X				
	2. Coherencia interna		X				
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)			X			
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	X					
	5. Mide lo que pretende	X					
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	X					
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X				
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información	X					
	10. Los ítems se deduce de los indicadores	X					
SUB TOTAL		30	12	3	0	0	
TOTAL		45					

Nota. Recuerde que un instrumento es válido cuando tiene un puntaje mínimo de 41 "excelente", sin embargo, una puntuación inferior a la anterior se considera inválida y no aplicable.

Coefficiente de valorización porcentual, C = 0.9655246

III. RECOMENDACIONES

SIN RECOMENDACION DEBIDA

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

X

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LISTO PARA EJECUTAR.

Juliaca, 14 de febrero de 2022



Anexo 0: Validación del instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA.

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : Cpc Bonifacio Elvira Jaime Machaca
- 1.2. ESPECIALIDAD :
- 1.3. CARGO ACTUAL : Gestor de plataforma -GAT
- 1.4. GRADO ACADÉMICO : Contador Público Colegiado

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	X					
	2. Coherencia interna		X				
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)				X		
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	X					
	5. Mide lo que pretende	X					
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder		X				
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X				
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información	X					
	10. Los ítems se deduce de los indicadores		X				
SUB TOTAL		25	16	0	2	0	
TOTAL		43					

Nota. Recuerde que un instrumento es válido cuando tiene un puntaje mínimo de 41 "excelente", sin embargo, una puntuación inferior a la anterior se considera inválida y no aplicable.

Coefficiente de valorización porcentual, C = ... 0.96555246

III. RECOMENDACIONES

Ninguna

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

X

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Listo Para su Ejecución

Juliaca, 14 de febrero de 2022



Anexo 9. Constancia de autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Juliaca, 02 de marzo del 2022.

CARTA N° 0252-2022-MPSR-J/GA/SG-REHU

SEÑOR(A):

LUZ CARINA VILLAVICENCIO CAHUAPAZA

DNI N° 75453084

Presente:

ASUNTO : Autorización para realizar encuesta

REFERENCIA : Exp. Adm. RUT N° 8490-2022

Tengo a bien dirigirme a Usted, con la finalidad de saludarlo y a la vez, precisar respecto al documento de referencia donde solicita *"permiso para encuestar al personal administrativo ... a 38 funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca"*.

En consecuencia, de la documentación presentada, se AUTORIZA a usted a fin de encuestar al personal administrativo, por motivos de realizar la ejecución de su proyecto de tesis denominado "INNOVACION PUBLICA Y SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE LA AMUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN - JULIACA", misma que desarrollara a 38 funcionarios de la Municipalidad. Por lo que, se emite la presente a solicitud del interesado para fines de investigación en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

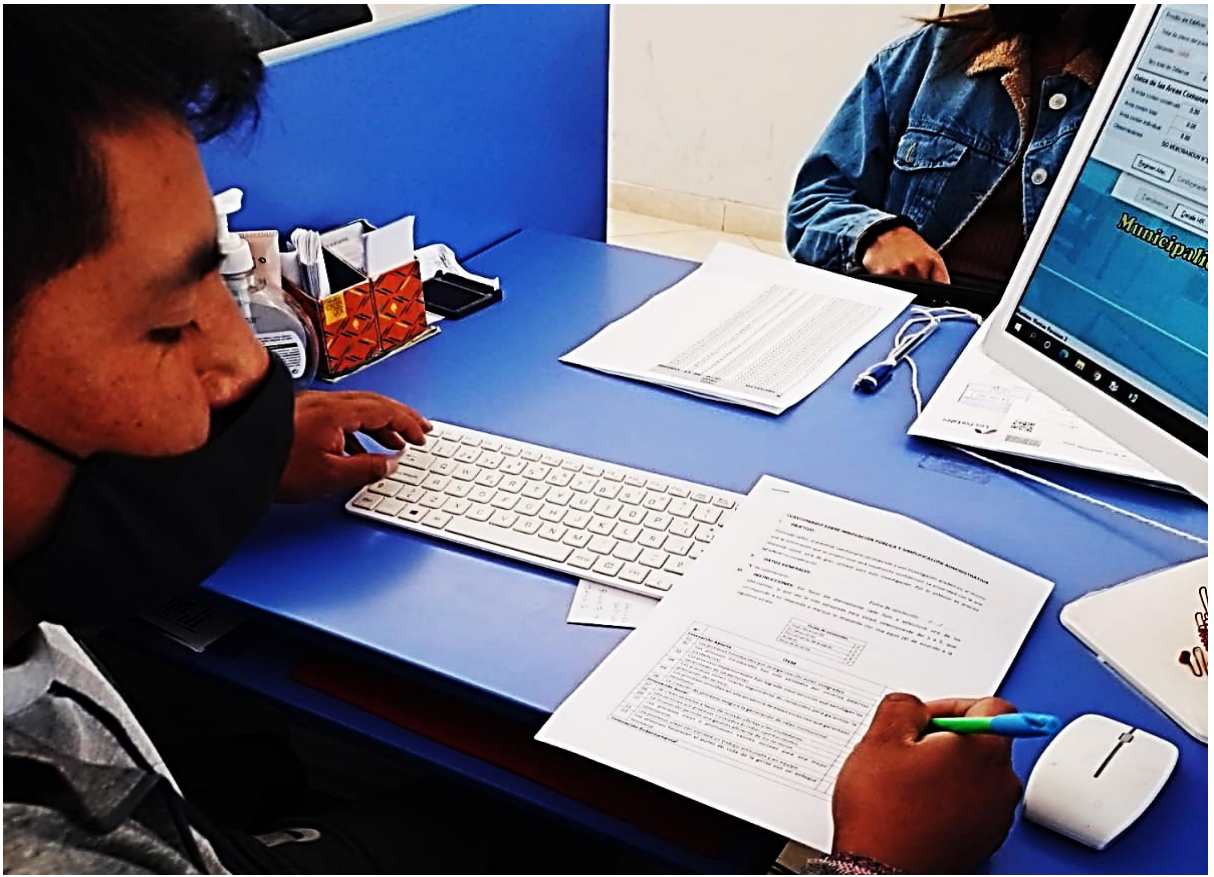
Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA

Sadoc Salazar Mamani
CPC. Sadoc Salazar Mamani
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 10. Galería fotográfica del trabajo de campo







Anexo 11. Base de datos

N° C	Innovación Pública																		Simplificación Administrativa																						
	Innovación Abierta						Innovación Social						Innovación Gubernamental						Preliminar				Evaluación				Reestructurar				Implementación										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36					
1	4	3	2	4	2	3	3	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4					
2	3	3	4	4	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3				
3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2			
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
5	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3		
6	2	3	4	2	1	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	5	2	4	1	3	4	2	1	2	3	1	3	2	4	1	5	2	2	2	2	4	3	3			
7	2	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1	4	5	4	1	4	4	5	5	5	1	4	4	5	4	2	4	5	5			
8	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3		
9	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	1	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4		
10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3		
11	2	3	3	2	3	2	4	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	
12	3	2	2	3	1	3	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4		
13	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	5	3	5	3	2	1	3	2	1	3	
15	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
16	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
17	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	2	
18	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	4	3	2	1	2	3	2	4	3	2	4	1	1	
19	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
20	1	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
21	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	
22	3	3	4	2	3	4	2	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	
23	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	3	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	
24	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	
25	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
26	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
27	2	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	1	4	5	3	1	3	4	5	5	5	2	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4		
28	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	3	
29	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	2	5	3	4	1	2	3	4	1	2	3	2	1	3	2	2	4	1	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
30	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	
31	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
32	3	2	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	
33	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
34	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2
35	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	
37	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	
38	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3
39	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
40	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
41	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	5	5	3	5	
42	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
43	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	5	5	4	4	3	
44	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3
45	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	5	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	
46	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	
47	2	2	3	2	3	2	4	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	
48	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3																		

Anexo 12. Valores en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada

SPSS_TESIS 2 VALORES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Acuerdo	Parcialmen...	En desacu...	Acuerdo	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	En desacu...	Muy de ac...	Muy de ac...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...
2	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Parcialmen...	Acuerdo	En desacu...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...
3	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
4	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...
5	En desacu...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...
6	En desacu...	Parcialmen...	Acuerdo	En desacu...	Total, desa...	Parcialmen...	Total, desa...	En desacu...	En desacu...	Total, desa...	En desacu...	Parcialmen...	Total, desa...	Parcialmen...	En desacu...
7	En desacu...	Muy de ac...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Muy de ac...	Muy de ac...
8	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Muy de ac...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...
9	En desacu...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	En desacu...	Total, desa...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...
10	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
11	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Acuerdo	En desacu...	Total, desa...	Total, desa...	Total, desa...	En desacu...	Parcialmen...	Total, desa...
12	Parcialmen...	En desacu...	En desacu...	Parcialmen...	Total, desa...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	En desacu...
13	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Parcialmen...
14	Acuerdo	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...
15	Parcialmen...	Total, desa...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	En desacu...
16	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Muy de ac...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...
17	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	En desacu...	En desacu...	Parcialmen...	Total, desa...	Total, desa...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...
18	Parcialmen...	Parcialmen...	Total, desa...	En desacu...	En desacu...	Parcialmen...	Total, desa...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...
19	En desacu...	Total, desa...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Total, desa...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...
20	Total, desa...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	En desacu...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...
21	Parcialmen...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...
22	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	En desacu...	Parcialmen...	Acuerdo	En desacu...	Parcialmen...	Muy de ac...	Muy de ac...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo
23	En desacu...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	En desacu...	Total, desa...	En desacu...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...

Vista de datos Vista de variables

Anexo 13. Evidencias corroborativas de la hipótesis general en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada

Contrastación de hipótesis general_Correlación_Grafico V1 y V2...spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
- Correlaciones
- Registro
- Gráfico
 - Título
 - Notas
 - Dispersión de SIM

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=INNOVACIÓN.PÚBLICA SIMPLIFICACIÓN.ADMINISTRATIVA
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones

		INNOVACIÓN. PÚBLICA	SIMPLIFICACIÓN. ADMINISTRATIVA
INNOVACIÓN.PÚBLICA	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	76	76
SIMPLIFICACIÓN. ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	76	76

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

GRAPH

```

/SCATTERPLOT (BIVAR)=INNOVACIÓN.PÚBLICA WITH SIMPLIFICACIÓN.ADMINISTRATIVA
/MISSING=LISTWISE.
    
```

➔ **Gráfico**

Anexo 14. Evidencias corroborativas de la hipótesis específica uno en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada

T-TEST
 /TESTVAL=59.32
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=INNOVACIÓN.PÚBLICA
 /CRITERIA=CI (.95).

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
INNOVACIÓN.PÚBLICA	76	54,2895	7,83975	,89928

Prueba para una muestra
 Valor de prueba = 59.32

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
INNOVACIÓN.PÚBLICA	-5,594	75	,000	-5,03053	-6,8220	-3,2391

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 59.32						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
INNOVACIÓN.PÚBLICA	-5,594	75	,000	-5,03053	-6,8220	-3,2391

Anexo 15. Evidencias corroborativas de la hipótesis específica dos en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25) trial liberada

Prueba Z de hipótesis específicas_V1 y V2...spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Prueba T
 - Título
 - Notas
 - Estadísticas para una muestra
 - Prueba para una muestra

95% de intervalo de confianza de la diferencia

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
INNOVACIÓN.PÚBLICA	-5,594	75	,000	-5,03053	-6,8220	-3,2391

T-TEST
/TESTVAL=59.32
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=SIMPLIFICACIÓN.ADMINISTRATIVA
/CRITERIA=CI (.95).

→ **Prueba T**

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
SIMPLIFICACIÓN.ADMINISTRATIVA	76	52,2895	7,78514	,89302

Prueba para una muestra
Valor de prueba = 59.32

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
SIMPLIFICACIÓN.ADMINISTRATIVA	-7,873	75	,000	-7,03053	-8,8095	-5,2515

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 59.32						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
SIMPLIFICACIÓN.ADMINISTRATIVA	-7,873	75	,000	-7,03053	-8,8095	-5,2515

Anexo 16. Plan de trabajo anual de capacitación de innovación pública y simplificación administrativa dirigido al desarrollo del servidor público de la Municipalidad Provincial de San Román, período 2024

**Plan de Trabajo Anual de
Capacitación de Innovación Pública y
Simplificación Administrativa
Dirigido al Desarrollo del Servidor
Público de la Municipalidad
Provincial de San Román Juliaca
Período 2024**

ÍNDICE

I.	Introducción	132
II.	Actividad de la organización	134
III.	Justificación	134
IV.	Alcance	135
V.	Fines del plan de trabajo de capacitación	135
VI.	Objetivos del plan de trabajo de capacitación de innovación pública y simplificación administrativa 2024	136
VII.	Metas	136
VIII.	Estrategias y actividades alineadas a los objetivos específicos	136
IX.	Tipos, modalidades y niveles de capacitación	137
X.	Acciones a desarrollar	139
XI.	Recursos	141
XII.	Financiamiento	141
XIII.	Presupuesto	141
XIV.	Cronograma del plan de trabajo	142
XV.	Evaluación y seguimiento	144
XVI.	Del personal seleccionado para la capacitación	145
XVII.	Disposiciones generales	145

PRESENTACIÓN

El plan de capacitación de innovación pública y simplificación administrativa, para el año 2024 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los servidores públicos de LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el servidor adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo en temas de innovación pública y simplificación administrativa, así también modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del servidor a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la municipalidad. Y por otro lado un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la municipalidad para su normal y adecuado desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el servidor brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo e innovador del servidor.

El plan de capacitación incluye a los servidores de la Municipalidad Provincial de San Román y demás personal que integran la municipalidad, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios servidores; así mismo está enmarcado dentro de los procedimientos para capacitación, con un presupuesto asignado para el ejercicio del año 2024 de S/. 29,764.00, y de un monto estimado anual de S/. 357,168.00 nuevos soles.

Estamos seguros que las actividades de capacitación programados en el presente cumplirán con los objetivos establecidos en el plan estratégico 2023 -2026.

I. INTRODUCCIÓN

Potenciar la capacidad innovadora de servidores públicos de todos los niveles de gobierno, para mejorar la calidad de sus procesos, productos y servicios orientados al ciudadano, implica a la ley N° 31449, ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado para el impulso de la innovación en el ámbito público, el cual tiene por objeto fortalecer el laboratorio de gobierno y transformación digital del Estado, creado mediante la resolución de secretaría de gobierno digital 003-2019-PCM/SEGDI, para impulsar la innovación en el ámbito público a nivel nacional, con enfoque territorial, con la finalidad de encontrar soluciones a los problemas de dicho ámbito mediante mecanismos, de manera no limitativa, de innovación digital, innovación abierta e innovación social a través de la transformación digital, para mejorar la calidad de los servicios públicos, centrado en los ciudadanos.

Así también, según decreto legislativo N° 1412, ley del gobierno digital, el mismo que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la administración pública en los tres niveles de gobierno.

Por otro lado, el proceso de modernización del Estado, iniciado con la aprobación de la ley N° 27658, ley marco de modernización de la gestión del Estado, que declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, tiene como finalidad mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; lo cual conlleva a la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

En esa línea, la política nacional de modernización de la gestión pública (PNMGP), aprobada con decreto supremo N° 004-2013-PCM, principal documento orientador del proceso de modernización, establece como uno de sus cinco pilares, la “gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional”, que contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de atención de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía demanda ante la administración pública.

Así también, el reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión pública, aprobado con decreto supremo N° 123-2018-PCM, desarrolla la simplificación administrativa como un medio de dicho sistema administrativo, que tiene como propósito identificar y eliminar requisitos, exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos administrativos y reducir los tiempos de espera. La priorización de las acciones de simplificación administrativa toma en cuenta si los procedimientos son de alta demanda, de prioridad para la población, impactan en múltiples actividades económicas, tienen elevados costos de cumplimiento, tiempos de espera o número de quejas y sugerencias, entre otros criterios similares.

Es de anotar que, la metodología de simplificación administrativa, aprobada con decreto supremo N° 007-2011-PCM, establece disposiciones para la implementación de la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, no limitando solamente a la mejora de éstos, sino que abarca todos los aspectos vinculados al desarrollo de los mismos; metodología que además dispone, entre otros, la conformación del comité de dirección del proceso de simplificación administrativa (CDPSA), el cual constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del equipo de mejora continua y la conformación del equipo de mejora continua (EMC), encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa.

En ese sentido, la Municipalidad Provincial de San Román, en adelante promoverá la simplificación administrativa en la entidad, a través de la ejecución de actividades desarrolladas para dicho fin, concretadas en el presente plan de trabajo de innovación pública y simplificación administrativa, periodo 2024.

Es así que, el presente plan de trabajo de innovación pública y simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román, período 2024, constituirá una herramienta orientadora para generar cambios que modernicen la gestión de la entidad, en el marco de las disposiciones establecidas.

El plan de trabajo de innovación pública y simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román, período 2024, comprende los siguientes puntos: i) introducción; ii) actividad de la organización; iii) justificación; iv) alcance; v) fines del plan de trabajo de

capacitación; vi) objetivos del plan de trabajo de capacitación de innovación pública y simplificación administrativa 2024; vii) metas; viii) estrategias y actividades alineadas a los objetivos específicos; ix) tipos, modalidades y niveles de capacitación; x) acciones a desarrollar; xi) recursos; xii) financiamiento; xiii) presupuesto; xiv) cronograma del plan de trabajo; xv) evaluación y seguimiento; xvi) del personal seleccionado para la capacitación y xvii) disposiciones generales.

II. ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, es una organización de derecho público, dedicada a brindar servicios de calidad, promover el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y facilitar la inversión privada.

III. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que brinda servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los servidores o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios de calidad, promoviendo el fortalecimiento de la institucionalidad democrática

y facilitando la inversión privada.

En tal sentido se plantea el presente plan de trabajo anual de capacitación de innovación pública y simplificación administrativa dirigido al desarrollo del servidor público de la Municipalidad Provincial de San Román, período 2024.

IV. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN.

V. FINES DEL PLAN DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general promover la innovación pública y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román, mejorando los procedimientos y servicios que se brindan a los ciudadanos, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los servidores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la organización.
- Mejorar la interacción entre los servidores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la organización en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la organización para su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental, y un ambiente seguro llevando a cabo actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al servidor al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa, creatividad e innovación en los servidores.

VI. OBJETIVOS DEL PLAN DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 2024

1.1 Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el servidor puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del servidor y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

1.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la municipalidad, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la organización.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VII. METAS

Capacitar al 100% a los servidores públicos y personal operativo de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN.

VIII. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES ALINEADAS A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Las estrategias a emplear son:

- Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.
- Implementar el sistema de gestión de la calidad (SGC).
- Implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y servicios al ciudadano.
- Promover el uso de herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades.
- Implementar la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Implementar la gestión de riesgo en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Capacitar a todos los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román.
- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

IX. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

a. Tipos de capacitación

- ✓ Capacitación inductiva: Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de selección de personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

- ✓ Capacitación preventiva: Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nueva metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo organizacional.

- ✓ **Capacitación correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar «problemas de desempeño». En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la organización, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.
- ✓ **Capacitación para el desarrollo de carrera:** Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los servidores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la organización, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los servidores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la organización puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

b. Modalidades de capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- ✓ **Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.
- ✓ **Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- ✓ **Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

- ✓ Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

c. Niveles de capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- ✓ Nivel básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la organización. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- ✓ Nivel intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- ✓ Nivel avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un puesto relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la organización.

X. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

➤ ESPECIALISTAS

- Especialista en gestión pública
- Especialista en recursos humanos
- Especialista en gerencia pública
- Especialista en administración

- Psicólogos
- Entre otros

➤ **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

✓ **Innovación pública**

- Transformación digital.
- Innovación digital, Innovación abierta e innovación social.
- Mejora y mantenimiento de softwares y hardware.
- Metodologías ágiles.
- ODS 2030.
- Reducción de distancia entre servidores y ciudadanos.
- Planeamiento estratégico.
- Administración y organización.
- Cultura organizacional.
- Gestión del cambio.
- Relaciones humanas.
- Generación de valor público.
- Mejoramiento del clima laboral.

✓ **Simplificación administrativa**

- Incorporar las series documentales del programa de control de documentos archivísticos al SITRADOc para garantizar la integridad de los expedientes.
- Estandarización de procedimientos administrativos.
- Implementar el SITRADOc multientidad y plataforma de trámites digitales en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Automatización de los procedimientos administrativos con mayor demanda por los administrados.
- Implementar el Aplicativo para la actualización de deudas del procedimiento coactivo.
- Implementar el aplicativo para la contratación de bienes y servicios, así como para los pagos respectivo implementar el aplicativo para la contratación de bienes y servicios, así como para los pagos respectivos.

- Elaborar y aprobar manuales de gestión de procesos (MGP).
- Elaborar y aprobar planes de mejora de procesos.
- Elaborar y aprobar los manuales de gestión de riesgos (MGR).
- Capacitar en gestión de riesgos.
- Capacitar en simplificación administrativa y modernización del estado.
- Capacitar en sistema de control interno.

XI. RECURSOS

a. Humanos: Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, etc.

b. Materiales:

- ✓ Infraestructura. - las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la municipalidad.
- ✓ Mobiliario, equipo y otros. - está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, total folio, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación adecuada.
- ✓ Documentos técnico – educativo. - entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

XII. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la organización.

XIII. PRESUPUESTO

N°	Descripción	Unid.	Cantid ad	Costo unitario	Costo total
01	Preparación de materiales de instrucción	Unid.	1	S/.150.00	S/.150.00
02	Reproducción de materiales	Unid.	742	S/.0.20	S/.148.40
03	Almuerzos y meriendas	Unid.	5	S/.15.00	S/.75.00

04	Honorarios profesionales por espacio de capacitación	Global	5	S/.2,500.00	S/.12,500.00
05	Pasajes terrestres	Unid.	5	S/.10.00	S/.50.00
06	Viáticos	h/día	5	S/.350.00	S/.1,750.00
07	Plumones de colores	Caja	3	S/.40.00	S/.120.00
08	Fólder	Unid.	737	S/.1.00	S/.737.00
09	Separatas anilladas	Unid.	737	S/.2.00	S/.1,474.00
10	Certificados	Unid.	737	S/.10.00	S/.7,370.00
11	Lapiceros tinta seca	Caja	20	S/.30.00	S/.600.00
12	Papel A4-80 gramos	Millar	4	S/.20.00	S/.80.00
13	Refrigerios	Unid.	742	S/.5.00	S/.3,710.00
14	Imprevistos	%	1	S/.1,000.00	S/.1,000.00
Total de inversión por cada espacio actividad					S/.29,764.00

Plan de trabajo anual de capacitación dirigido al desarrollo del servidor público municipal, 2024.

XIV. CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO

N°	Actividades a desarrollar	Periodo 2024											
		Meses											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
01	Transformación digital.	X											
02	Innovación digital, Innovación abierta e innovación social.	X											
03	Mejora y mantenimiento de softwares y hardware.	X											
04	Metodologías ágiles.	X											
05	Objetivos de desarrollo sostenible al 2030.	X											
06	Reducción de distancia entre servidores y ciudadanos.		X										
07	Planeamiento estratégico.		X	X									
08	Administración y organización.			X	X								
09	Cultura organizacional.				X								
10	Gestión del cambio.				X	X							
11	Relaciones humanas.					X							
12	Generación de valor público.					X							

XV. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación de las actividades programadas en el presente plan, será realizada por los responsables del proceso de innovación pública y simplificación administrativa, así también, los programas y planes de capacitación deben ser evaluados mediante informes técnicos de capacitación y demás mecanismos que la oficina de recursos humanos determine.

La evaluación determinará si la capacitación cumplió con los objetivos planteados, así como con las expectativas de las personas participantes. Dicha evaluación establecerá los correctivos necesarios para los futuros programas y planes de capacitación, con el fin de lograr un óptimo rendimiento y eficiencia del recurso humano municipal.

La oficina de recursos humanos podrá calificar a las personas participantes, a las personas instructoras, e instituciones con una ponderación de 10 puntos siendo 10 la máxima puntuación asignada de satisfacción, según el mecanismo de evaluación empleado y mantendrá el debido registro actualizado.

El seguimiento de los planes y programas de capacitación será uno de los mecanismos necesarios que implementará la sección de talento humano, para actualizar y registrar los resultados obtenidos.

El personal municipal debe ser responsable de los cursos, seminarios, talleres, pasantías, entre otros, que la municipalidad le otorgue, en caso de incumplimiento con las especificaciones del mismo, sin justificación o permiso de su jefatura inmediata debe asumir las consecuencias de estos:

- En caso de no asistir a la totalidad del curso
- En caso de no asistir parcialmente al curso o capacitación
- En caso de no terminar el curso, a no ser que sea por alguna razón de fuerza mayor.
- En caso de que el personal municipal participante no apruebe cualquiera de los programas de capacitación, salvo caso fortuito o fuerza mayor, se le realizará el cobro respectivo del curso.
- En caso de reincidencia será excluido definitivamente de todo plan de capacitación.

XVI. DEL PERSONAL SELECCIONADO PARA LA CAPACITACIÓN

Únicamente las personas que trabajan para la municipalidad, sean hombres o mujeres, jóvenes o señoritas nombradas en propiedad podrán participar en los programas y planes de capacitación de la municipalidad. No obstante, el personal municipal interino podrá gozar de este beneficio siempre y cuando exista previa autorización de la alcaldía municipal.

El personal municipal que sea partícipe en algún plan o programa de capacitación, debe cumplir con lo siguiente, una vez finalizado dicho plan o programa de capacitación:

- a) Cumplir con el plan de actividades o temario que forme parte del evento.
- b) Continuar prestando sus servicios a la municipalidad por un tiempo no menor a 6 meses, salvo por mutuo acuerdo con la alcaldía municipal.
- c) Estar a disposición del municipio para reproducir la capacitación recibida con el personal municipal.

El Alcalde en condición con los directores y las jefaturas, seleccionarán al personal municipal que participará de las capacitaciones impartidas o contratadas por la institución de acuerdo a las necesidades de capacitación y formación.

XVII. DISPOSICIONES GENERALES

La oficina de recursos humanos debe canalizar las ofertas y servicios que brinden los convenios con centros, universidades, institutos u organizaciones públicos o privados a fin de permitir, actualizar y perfeccionar los conocimientos de sus servidores.

La oficina de recursos humanos deberá comunicar al personal municipal, la realización de los eventos de capacitación programados, así como las becas que se ofrezcan y condiciones para acceder a ellas.

El área de recursos humanos deberá cumplir con el plan anual de capacitación; las capacitaciones que no estén comprendidas dentro de dicho plan, deben ser previamente autorizadas por la alcaldía municipal.

Lo que no conste en el presente plan de capacitación, se regulará según lo dispuesto en el

reglamento interno de trabajo, código de trabajo, código municipal y demás legislación.

El financiamiento para capacitaciones, talleres, cursos, becas, etc., lo dará la municipalidad, por medio de cada departamento o área, los cuales presupuestarán el monto correspondiente a capacitaciones del área de trabajo que representan las jefaturas de cada departamento o área, en coordinación con el departamento de presupuesto, serán los encargados de asignar el financiamiento para el costo de los cursos de formación y capacitación.

La responsabilidad de aprobar las actividades de capacitación y formación le corresponderá a la alcaldía municipal.

Cuando se trate de capacitaciones ejecutadas por la propia municipalidad, corresponderá a la jefatura de cada departamento o sección presentar a la oficina de recursos humanos, la recomendación de la asistencia a la capacitación o cursos y que ésta como mínimo contenga:

- Relevancia y beneficio de la actividad en función de la prioridad institucional.
- Relación de la actividad con las funciones que desempeña el personal municipal.
- Disponibilidad presupuestaria. (cuando así se requiera).

En los siguientes tres días de haber recibido la capacitación, el personal municipal debe presentar una copia y el original de la certificación o diploma al área de recursos humanos, para ingresarlo en el expediente del personal municipal.