

# Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza



Rojas Paico, Jessica Noemí

 **Jessica Noemí Rojas Paico**  
rpaicojn@ucvvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo, Perú

**Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales**  
Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador, Ecuador  
ISSN-e: 2631-2735  
Periodicidad: Cuatrimestral  
vol. 5, núm. 11, 2022  
editor@revistaneque.org

Recepción: 04 Enero 2022  
Aprobación: 28 Enero 2022  
Publicación: 14 Marzo 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5993365004/>

**Resumen:** La simplificación administrativa en los trámites académicos es un reto que asume la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, en eliminar obstáculos o costos innecesarios para la comunidad universitaria que generan el inadecuado funcionamiento de la administración pública; relacionado a la calidad de atención. Es por ello, que el propósito del estudio fue diagnosticar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Para ello se basó en la metodología de tipo básica descriptiva de enfoque cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal, asimismo se usó una muestra con un muestreo probabilístico simple con una unidad de análisis de 349 estudiantes. Se aplicó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario. Obteniendo un resultado de valoración de 36,1% de nivel baja, 34,4% de nivel media y por último de 29,5% de nivel alta. Por lo tanto, se concluye que existe una simplificación administrativa con tiempos de atención significando que la atención, los trámites y los procedimientos administrativos que se utilizan no han logrado satisfacer a los usuarios.

**Palabras clave:** Simplificación, administración, gestión, trámites, implementación.

**Abstract:** The administrative simplification in the academic procedures is a challenge that the National University Toribio Rodríguez de Mendoza assumes, in eliminating obstacles or unnecessary costs for the university community that generate the inadequate functioning of the public administration; related to quality of care. That is why the purpose of the study was to diagnose the process of administrative simplification in the academic procedures of the Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. For this, it was based on the basic descriptive methodology of a quantitative approach, with a non- experimental cross-sectional design, likewise a sample with a simple probabilistic sampling with an analysis unit of 349 students was used. The survey technique was applied, with the questionnaire instrument. Obtaining a valuation result of 36.1% low level, 34.4% medium level and finally 29.5% high level; Therefore, it is concluded that there is an administrative simplification with service times, meaning that the service times, processing times and the administrative procedures that are used have not managed to satisfy the users.

**Keywords:** Simplification, administration, management, procedures, implementation.

**Resumo:** A simplificação administrativa nos procedimentos acadêmicos é um desafio que assume a Universidade Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, ao eliminar obstáculos ou custos desnecessários para a comunidade universitária que geram o funcionamento inadequado da administração pública; relacionadas com a qualidade do cuidado. Por isso, o objetivo do estudo foi diagnosticar

o processo de simplificação administrativa nos procedimentos acadêmicos da Universidade Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Para isso, baseou-se na metodologia descritiva básica de abordagem quantitativa, com delineamento transversal não experimental, assim como foi utilizada uma amostra com amostragem probabilística simples com unidade de análise de 349 alunos. Aplicou-se a técnica de survey, com o instrumento questionário. Obtenção de um resultado de avaliação de 36,1% nível baixo, 34,4% nível médio e por fim 29,5% nível alto. Assim, conclui-se que existe uma simplificação administrativa com os tempos de atendimento, significando que os tempos de atendimento, os tempos de processamento e os procedimentos administrativos utilizados não conseguiram satisfazer os utentes.

**Palavras-chave:** Simplificação, administração, gestão, procedimentos, implementação.

## INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa en los trámites es un reto que asume las instancias del Estado y está relacionado a calidad de atención, como señala Cueva (2019), una buena atención en instancias como la universidad, es un tema que no tratado a profundidad, existen deficiencias que limitan la agilidad de los servicios educativos. López y Vega (2019) señalan que la finalidad para mejorar los servicios se definió el proceso de simplificación administrativa, pero no han logrado su aplicación con eficiencia, es lento su aplicación y con problemas para lograr satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de forma efectiva y eficiente. En Colombia, un indicador que mide la importancia de la calidad de la atención es la satisfacción de los usuarios con relación a los trámites; pero las deficiencias de atención, impacta negativamente en los ciudadanos y el sistema de simplificación pierde legitimidad; los problemas que se han identificado son poca accesibilidad y bajo nivel de calidad de los servicios, además de falta de transparencia, gobernabilidad y sostenibilidad (Gea, Díaz, Juárez, Ferrer, y Martínez, 2020).

Asimismo, Trayter (2016) señala que existe el riesgo de aislar la gestión administrativa de una institución y convertirla en estática, con poca capacidad para asumir los nuevos avances tecnológicos, en ese contexto, se considera como una propuesta de solución, la simplificación administrativa. Esta alternativa tiene un impacto significativo en los procesos normativos que reglamentan los procedimientos y manera de comunicarse, haciendo posible el acortamiento de los procedimientos a nivel de la administración pública, con la finalidad de la ciudadanía asuman como una facultad de ejercer el derecho de uso y satisfacer sus requerimientos.

Por otro lado, Flores (2018) afirma que el proceso de simplificación admirativa está pendiente de ser tratada con mayor profundidad en las instituciones del Estado, están en un proceso de implementación y no logran alcanzar un mayor nivel de efectividad en su aplicación. Maraví (2017) señala que la simplificación administrativa ha logrado avances significativos, pero no son suficientes, las barreras burocráticas se han enraizado en la gestión pública; por esta razón se modificó la Ley 30506, con la finalidad de mejorar, simplificar y eliminar los procedimientos que son innecesarios, repetitivos o extensos en su uso en las entidades públicas y de esta forma fortalecer las acciones de fiscalización y luego aplicar acciones correctivas o preventivas. Así si tiene que la persona, en promedio, para finalizar un trámite, mínimamente invierte 8,6 horas y el promedio en América Latina es de 5,4 horas por trámite. En tiempo de atención digital solamente el 29% de las personas logran realizar un trámite con una sola Interacción.

En el Perú, las entidades públicas como las universidades, tienen dificultades para brindar servicios de atención a los usuarios a través de los trámites diversos que proporcionan a los estudiantes y ciudadanía en general, situaciones como colas para la atención, costos, duplicidad de procedimientos, trámites sobre el mismo trámite, entre otros. En ese sentido, la simplificación administrativa tiene cumplir el rol de mejorar y reducir los procesos, costos, tiempos y trámites para lograr mayor eficacia y eficiencia con menores procesos administrativos (Calagua, 2018).

De lo expuesto, se determina que la Simplificación Administrativa está orientada a eliminar las limitaciones, obstáculos y costos que incurre los ciudadanos por la forma incorrecta del funcionamiento de la administración pública frente a los requerimientos de los ciudadanos para mejorar la atención, en la cual debe existir estrategias para mejorar la atención al ciudadano, como; desarrollar canales de atención que mejore los trámites en las entidades públicas; estas estrategias permiten la relación entre el Estado y la ciudadanía, pero falta fortalecer aspectos que consoliden los servicios de atención tomando como centro al ciudadano. Roseth (2018) plantea que el TUPA o las ventanillas de atención en las entidades públicas de cualquier índole, exigen requisitos distintos, repetidos o crean procedimientos que no están establecidos en las normas legales. Se observa que cada instancia genera pasos diferentes que debe cumplir las personas y los órganos que participan en el proceso son diferentes, estableciendo tasas diferenciadas por un servicio similar a pesar de ser el mismo procedimiento administrativo.

La presente investigación tiene justificación por el uso de teorías sobre la simplificación administrativa, como resultado de consulta documentaria, como: la Ley 25035, promulgada el 11 de junio del año 1989, el Decreto Supremo 007-2011-PCM sobre la metodología de la simplificación administrativa y la revisión del DS-094-2019-PCM que definen medidas adicionales y diversos autores sobre estudios académicos científicos sobre el tema de investigación (Benites y Castillo, 2018). A nivel práctico esta investigación se justifica porque en las instituciones públicas, actualmente deben tener estrategias definidas para que atiendan a los usuarios en este contexto de pandemia, diferentes modalidades: virtual o real y así poder brindar un servicio de calidad que satisfaga a los ciudadanos en este contexto que desean realizar sus trámites y al mismo

tiempo cuidar la salud. La ciudadanía se va beneficiar porque tendrá instituciones que están actuando de acuerdo al contexto y el avance de la tecnología, buscan agilizar los procedimientos, reducir los tiempos en los trámites, disminuir los costos y satisfacer a los ciudadanos.

El objetivo fue diagnosticar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

## MÉTODO

Se trabajó una investigación básica, de nivel descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal. La investigación se encuentra inmersa dentro de la base del paradigma positivista y una complementariedad metodológica, es decir, con un enfoque cuantitativo. La población de la investigación fue de 3,869 estudiantes de la Universidad Rodríguez de Mendoza y se aplicó un muestreo aleatorio simple quedando constituido por 349 estudiantes. Para la obtención de información el estudio empleó la técnica de la encuesta, conjuntamente como instrumento el cuestionario, con una confiabilidad de 0,91; los cuales se aplicó a la muestra de la investigación.

El instrumento estuvo constituido por las siguientes dimensiones: Atención, trámites y procedimientos administrativos; Tiempo de atención; Atención del personal de plataforma; Procedimientos Administrativos; La calidad de trámites administrativos académicos; Nivel de fiabilidad en los trámites; Capacidad de respuesta en la plataforma; Seguridad en el trámite; Empatía en el proceso de los trámites y Aspectos Tangibles para el uso de espera para el usuario

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el análisis de las características y propiedades significativas del problema a estudiar se interpretó cada uno de los datos, características y elementos que se ha encontrado en el trabajo de campo con el propósito de evaluar cada una de las variables, dimensiones e indicadores planteados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	103	29.5	29.5	29.5
Medio	120	34.4	34.4	63.9
Bajo	126	36.1	36.1	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 1

Atención, trámites y procedimientos administrativos

En la Tabla 1 se puede observar que del total de las personas encuestadas, el 36,1% indican que el proceso de simplificación en la universidad tiene un nivel Bajo, el 34,4% señalan que el nivel es medio y el 29,5% refieren que el Alto. Esta información muestra que la atención, trámites y procedimientos administrativos no están logrando satisfacer a los usuarios conformados por los estudiantes, docentes y administrativos. Además, induce a evaluar con mayor detenimiento

los vacíos que la implementación y ejecución de la norma legal se han dejado de cumplir o mejorar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	116	33.2	33.2	33.2
Medio	98	28.1	28.1	61.3
Bajo	135	38.7	38.7	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 2**

Tiempo de atención para realizar los trámites

En la Tabla 2 se muestra que del total de las personas encuestadas, el 38,7% indican que el tiempo de atención para realizar los trámites en la universidad tiene un nivel Bajo, el 33,2% señalan que es Medio y el 28,1% refieren que es Medio. Esta información significa que las personas no están satisfechas con el tiempo de atención, la atención, no siempre está sujeto a la disponibilidad del tiempo de las personas y es necesario cumplir con lo establecido por el TUPA; por eso es importante analizar los tiempos de atención para lograr la satisfacción de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	116	33.2	33.2	33.2
Medio	98	28.1	28.1	61.3
Bajo	135	38.7	38.7	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 3**

Atención del personal de plataforma

En la Tabla 3 se muestra que del total de las persona encuestas, el 42,1% indican que el tiempo que demora para hacer los trámites es Bajo, el 31,2% señalan que es Medio y el 26,6% refieren que es Alto. Esta información indica que es necesario mejorar el personal de la plataforma de atención proporcione respuestas rápidas, como entregar la documentación de forma oportuna y adaptar el servicio a la disponibilidad de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	112	32.1	32.1	32.1
Medio	97	27.8	27.8	59.9
Bajo	140	40.1	40.1	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 4**

Procedimientos Administrativos

En la Tabla 4 se muestra que del total de las personas encuestadas el 40,1% señalan que los procedimientos administrativos tienen una valoración Baja, el 32,1% afirman que la valoración es Alta y el 27,8% refieren que es Medio. Esta información indica que es necesario profundizar el análisis y evaluación de esta dimensión en la medida que no hay satisfacción con las tasas por cada procedimiento, falta equilibrar la relación servicio de calidad y costos para que sean justos, los requisitos deben ser claros y precisos, algunos requisitos

no son necesarios, los usuarios sienten limitaciones en dar respuestas a los trámites, deben establecer una metodología que permita una mejor gestión de la simplificación, la universidad debe asumir mayor compromiso en el sistema simplificado de la administración y aplicar correctamente las normas legales relacionados al tema

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	113	32.4	32.4	32.4
Medio	118	33.8	33.8	66.2
Bajo	118	33.8	33.8	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 5**

Atención en la calidad de trámites administrativos académicos

En la Tabla 5 se muestra que del total de las personas encuestadas el 33.8% señalan que la valoración de la calidad de los trámites es Bajo y Medio, respectivamente y el 32,4% indican que es Alto. Estos datos permiten constatar que existen algunas limitaciones para lograr una atención en los trámites para satisfacer a los usuarios y es necesario mejorar las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, como factores determinantes para generar cubrir las expectativas de los usuarios y brindar un servicio de calidad en los trámites

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	145	41.5	41.5	41.5
Bajo	2040	58.5	58.5	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 6**

Nivel de fiabilidad en los trámites administrativos

En la Tabla 6 se muestra que del total de las personas encuestadas, el 58,5% señalan que la fiabilidad de la variable trámites tiene una valoración Baja y el 41,5% es medio. Esta información permite analizar si la forma de atender en los trámites no existe diferenciación entre las personas, respetando el orden de llegada o a quién corresponda y que sea rápida. Este dato es preocupante porque significa que el nivel de fiabilidad que se tiene no permite un nivel satisfactorio de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	171	49.0	49.0	49.0
Bajo	178	51.0	51.0	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 7**

Capacidad de respuesta en la plataforma

En la Tabla 7 se muestra que del total de las personas encuestadas, el 51% señalan que la capacidad de respuesta que tiene el personal de plataforma en el momento de realizar el trámite es Bajo y el 49% indican es Medio. Estos datos son

preocupantes porque en el área de atención no es rápida y no se hace en un tiempo corto; eso determina que el tiempo en los trámites se alargue más de lo permitido

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	232	66.5	66.5	66.5
Bajo	117	33.5	33.5	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 8**

Seguridad en el momento de realizar el trámite administrativo

En la Tabla 8 se muestra que del total de las personas encuestadas el 66,5% indican que el nivel de seguridad al momento de realizar el trámite tiene una valoración Media y el 33,5% indican que es Baja. Esto significa que durante el proceso de trámite, medianamente se respeta la privacidad de los usuarios y de igual manera no son tratados con respeto en relación a los demás. Esta dimensión debe considerar mayores elementos para lograr éxito en la seguridad de la privacidad de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	98	28.1	28.1	28.1
Medio	212	60.7	60.74	88.8
Bajo	39	11.2	11.2	100.00
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 9**

Empatía en el proceso de los trámites administrativos

En la Tabla 9 se muestra que del total de las personas encuestadas, el 60.7% señalan que la empatía en los trámites tiene una valoración media, el 28.1% indican que es Alto y el 11.2% refieren que es Bajo. Estos datos no muestran que medianamente se comprende y lograr un espacio de tranquilidad al momento que se explica la forma que se tiene que realizar los trámites, generando a veces niveles de incompreensión para ejecutar los trámites

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	0	0	0	0
Medio	206	59.0	59.0	59.0
Bajo	143	41	41	100.0
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tabla 10**

Aspectos Tangibles para el uso de espera para el usuario

En la Tabla 10 se muestra que del total de las personas encuestadas, el 59% indican que el aspecto tangible que está disponible para usar en los trámites, tiene una valoración Medio y el 41% indican que el nivel de valoración es Bajo. Esta información se debe tomar como un aspecto que debe analizar y evaluar con mayor detenimiento, como mejorar las señalizaciones para orientar mejor a los usuarios, adecuar el mobiliario a las nuevas condiciones y brindar comodidad, que las áreas que usan los usuarios en el tiempo que realice el trámite estén limpios y ordenados, por ejemplo, los servicios higiénicos, lograr el uso de equipos y

materiales que contribuyan a brindar mejor servicio en los trámites que solicitan los usuarios, entre otros

## Discusión

Después de realizar el proceso estadístico e interpretar los datos, se puede llegar a la discusión partiendo como base fundamental de los objetivos de la investigación; asimismo, se tiene en cuenta otros estudios y teorías que avalan a la investigación, para la cual se parte del diagnóstico sobre el estado de la simplificación administrativa; según los resultados se obtiene que la atención, trámites y procedimientos administrativos no están logrando satisfacer a los usuarios conformados por los estudiantes, docentes y administrativo. Además, induce a evaluar con mayor detenimiento los vacíos que la implementación y ejecución de la norma legal se han dejado de cumplir o mejorar. Por lo tanto, es importante diseñar un modelo de gestión.

De lo expuesto, los resultados se comparan con otros trabajos de investigación, como el realizado por Castillo (2020) sobre simplificación en la administración pública y la democracia, concluyó que la simplificación administrativa no está logrando el impacto deseado y por lo cual requiere de una reconsideración basada en un enfoque de servicio público para que de esa forma se garantice una democracia real y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y en este contexto, la simplificación administrativa de los planes incrementa la calidad democrática y facilita la gobernabilidad democrática.

Con relación a la simplificación administrativa, Alguacil (2019) refiere a estrategias para disminuir la cantidad de procedimientos, tiempos y costos en una atención de acuerdo a los procedimientos en la gestión pública. Por ello la simplificación administrativa incluye diversas actividades que integran las siguientes categorías: simplificación orgánica, dirigida para incluir mejoras en las instituciones públicas; simplificación normativa, dirigida para reducir el nivel de complejidad que tienen las normas legales o jurídicas y la simplificación procedimental, busca disminuir los trámites y la cantidad de procedimientos en la gestión pública.

Por otro lado, Silva y Delgado (2020) señala que gestión de simplificación administrativa en una universidad pública; concluyeron que la gestión de simplificación administrativa no está acompañada con nueva tecnología, usando programas que disminuyan el tiempo de los procesos y con ello también de los trámites, costos y carga en las áreas; la simplificación administrativa es un requisito muy importante en las universidades públicas para brindar servicios de calidad y con menor trámite burocrático.

Según, Ziller (2018) plantea sobre la importancia de usar la tecnología en los procesos de atención y trámites en la gestión pública, considera fundamental usar el modelo e-government, un sistema de gestión con amplia capacidad y potencial para disminuir de forma considerable los tiempos que las personas utilizan para realizar trámites o brindar servicios de certificados, información u otros. La implementación de esta plataforma exige en un primer momento de una inversión generalizada y considerable, pero al realizar el análisis de costos – beneficio, es favorable y en este contexto es elemental; es fundamental analizar el

contexto y redefinir el perfil del personal y los usuarios para poder involucrarlos y adaptarse a los nuevos cambios.

Por otro lado, los hallazgos en la investigación de Bueno (2019) sobre el fenómeno legal de la simplificación administrativa determinó que proceso de simplificación administrativa, la comunicación, es un instrumento transversal que facilita los trámites; los procedimientos basados en la normatividad, organicidad y procedimental; regulan el proceso y facilitan la información sin demoras en los trámites.

Asimismo, Martínez, Martínez, Nuño, y Cavazos (2019, consideran a los procedimientos administrativos como un factor elemental en el derecho administrativo y fundamental para comprender la gestión y función administrativa en función de los usuarios; son acciones administrativas que se realizan en las instituciones públicas del país y que tiene como propósito realizar el acto administrativo con eficiencia y calidad. Por estas acciones se generan impactos jurídicos particulares o personales sobre aspectos puntuales y públicos y en relación a los derechos y deberes concordados en el concepto del acto administrativo.

Por último, se señala a Calagua (2018) sobre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, determinó que la calidad del servicio de atención basada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles está relacionado con la forma que se aplica la simplificación administrativa, por lo tanto ante un mejor uso de las normas de simplificación administrativa, se va lograr una mejor calidad de servicios a los usuarios. Este resultado muestra que algunas limitaciones para lograr una atención en los trámites para satisfacer a los usuarios, es necesario mejorar las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, como factores determinantes para generar cubrir las expectativas de los usuarios y brindar un servicio de calidad en los trámites

## CONCLUSIONES

El estudio de investigación está encaminado a diseñar un modelo de gestión para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, partiendo de la problemática, se ha considerado factores como los tiempos en la atención y trámites,

así como el mejoramiento de los procedimientos administrativos considerando las normas legales sobre simplificación administrativa y que permita un servicio de calidad en atención a través de los trámites para satisfacer a los usuarios; en la cual se determinó la importancia de diseñar el modelo de gestión para mejorar el servicio a la comunidad universitaria.

En cuanto a las limitaciones en la ejecución del proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, se caracteriza por el nivel de expectativa que tienen los usuarios sobre los trámites que le han dado una valoración baja; los factores sobre fiabilidad y capacidad de respuesta, son percibidos bajos, pero seguridad, empatía y aspectos tangibles deben mejorar.

Las alternativas estratégicas para optimizar el proceso de simplificación administrativa en los trámites académicos de la universidad están centradas en disminuir los tiempos en la atención y los trámites y mejorar los procedimientos administrativos; siempre y cuando se proponga un modelo de gestión estratégico que permita mayor fiabilidad, mejora capacidad de respuesta, brindar seguridad, ser más empáticos y mejor uso de los aspectos tangibles

## REFERENCIAS

- Alguacil, M. (2019). La simplificación administrativa - Declaración responsable y comunicación previa. Recuperado de <https://libros-revistasderecho.vlex.es/vid/simplificacion-administrativa-declaracion-responsable670784997>
- Castillo, M. (2020) Simplificación administrativa del programa regular del mantenimiento de locales escolares del PRONIED 2015-201. (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Lima, Perú
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? Revista en Cultura de la Legalidad, 5(12), pp. 146-157. Recuperado de: <https://erevistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/download/4696/3169>
- Benites, L. y Castillo, D. (2018). Percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral del docente de una I.E.P de nivel secundario de la Rinconada Trujillo 2017. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
- Calagua, M. (2018) La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017. Escuela de Postgrado. Universidad César Vallejo. Lima, Perú
- Cueva, A. (2019). Incidence of the application of administrative simplification in the creation of public value in the center of best citizen care - case: MAC Lima Norte - 2018. Maestro en Administración Pública, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, Lima. Obtenido de: [http://repositorio.uccs.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva\\_Ana\\_tesis\\_maestría\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.uccs.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestría_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Flores, Á. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las Municipalidades del Perú. Revista Jurídica Científica SSIAS, 11(1)
- Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juárez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., y Martínez Riera, J. (agosto de 2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in departments with public and private management. Anales del Sistema Sanitario de Navarra, 2(42). doi: <http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>
- Ley de Simplificación Administrativa y su Reglamento (1989). Ley 25035. Decreto Supremo 007-2011-PCM.
- López, B., y Vega, C. (2019). Pending challenges of the Strategy "Better Citizen Service" - MAC. INNOVAG, 3(3). Obtenido de: <file:///D:/Downloads/19743-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78482-1-10-20190322.pdf>
- Maraví, M. (2019). Mechanisms for administrative simplification in light of recent amendments to the General Administrative Procedure Law, 27444, and the recent Law of Prevention and Elimination of Bureaucratic Barriers, Legislative Decree 1256. IUS ET VERITAS (54). Obtenido de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>

- Martínez, P.; Martínez, J.; Nuño, P. y Cavazos, J. (2019) Paloma Martínez, Mejora en el Tiempo de Atención al Paciente en una Unidad de Urgencias Mediante la Aplicación de Manufactura Esbelta. *Inf. tecnol.* vol.26 N°.6. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642015000600019>
- Roseth, B. (2018) Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros. Banco Interamericano de Desarrollo – BID. Obtenido de: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>
- Silva, D. y Delgado J. (2020) Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. Julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, SSN 1133-4797, N 47, p. 8-44
- Ziller, J. (2018). *Developing Administrative Simplification: Sigma*, 1-8