



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Simplificación administrativa en la modernización de
la gestión de la empresa de servicios de limpieza Municipal
Pública del Callao 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Sovero Yzique, Mitchell David (orcid.org/0000-0002-7455-0975)

ASESORES:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ
2023

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mi padre David Hugo el cual murió por el terrible momento que vivimos por la pandemia del COVID 19, también a mi madre Rosa Elvira, ella siempre me apoyo en todo momento solo les diré “lo logramos”, estoy eternamente agradecidos con ellos.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores y docentes de la Universidad César Vallejo, a la institución donde me permitieron aplicar mis entrevistas para poder obtener resultados favorables que permitan el desarrollo de mi tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN LA MODERNIZACION DE LA GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA MUNICIPAL PUBLICA DEL CALLAO 2023", cuyo autor es SOVERO YZIQUE MITCHELL DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ DNI: 10590428 ORCID: 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 09-08- 2023 13:09:35

Código documento Trilce: TRI - 0643225



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOVERO YZIQUE MITCHELL DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN LA MODERNIZACION DE LA GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA MUNICIPAL PUBLICA DEL CALLAO 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MITCHELL DAVID SOVERO YZIQUE DNI: 40508282 ORCID: 0000-0002-7455-0975	Firmado electrónicamente por: MSOVEROYZ el 06-08- 2023 10:37:20

Código documento Trilce: TRI - 0643227

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1. Tipo de investigación.....	13
3.1.2. Diseño de investigación.....	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes.....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico.....	18
3.8. Método de análisis de datos.....	18
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	44

RESUMEN

En la presente tesis el objetivo de la investigación fue: Analizar el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Asimismo, la metodología fue con enfoque cualitativo y metodología inductiva; el tipo de investigación es básica y el diseño fue de fenomenológico. Se concluyó: En el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao carece de un sistema de gestión que permita el registro y control de plazos para la atención, así mismo, en la gestión vigente del presente año 2023 se está implementando mayor presupuesto en adjudicación de bienes y servicios entre ellos un sistema de gestión administrativa. Las estrategias de simplificación ayudarían al usuario y/o el administrado, se obtuvo que pueden ser las siguientes: i) Sistema de tramite documentario de manera interna. ii) Sistema de emisión de solicitudes mediante la página web. iii) Información mediante la página de web de los tramites a ejecutar para facilitar la entrega de documentos y solicitudes. iv) Mayores canales de atención.

Palabras clave: Gobierno abierto, gobierno electrónico procedimiento administrativo, simplificación administrativa.

ABSTRACT

In this thesis, the objective of the research was: Analyze the development of administrative simplification, within the framework of the modernization of the management of the public municipal cleaning service company of Callao. Likewise, the methodology was with a qualitative approach and inductive methodology; the type of research is basic and the design was phenomenological. It was concluded: In the framework of the modernization of the management of the public municipal cleaning service company of Callao. The public municipal cleaning service company of Callao lacks a management system that allows the registration and control of deadlines for attention, likewise, in the current management of the current year 2023, a greater budget is being implemented in the award of goods and services including an administrative management system. The simplification strategies would help the user and/or the administrator, it was obtained that they can be the following: i) Documentary processing system internally. ii) System for issuing applications through the website. iii) Information through the web page of the procedures to be carried out to facilitate the delivery of documents and applications. iv) Greater service channels.

Keywords: Open government, electronic government administrative procedure, administrative simplification.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, el progreso de los cinco ejes en búsqueda de la simplificación administrativa logró efectuar la modernización de los países en el ámbito público con el fin de lograr la transformación digital del Gobierno. Es decir, tener una visión holística de la transformación, los cinco ejes son: Gobernanza e institucionalidad, ámbito legal, la infraestructura, las herramientas tecnológicas y los nuevos procedimientos para los servicios digitales; son ejemplos de talento digital y gestión del cambio (Aguirre, 2023; Aragão, 2023).

Asimismo, es evidente que las naciones democráticas han crecido con el tiempo, en donde existe un libre flujo de información las instituciones gubernamentales deben invertir en implementar un gobierno digital, haciendo el empleo de los medios tecnológicos que brindan información y comunicación; en consecuencia, constituye de manera favorable para adoptar principios de buen gobierno, logrando efectivizar los objetivos políticos. Por otro lado, citando el informe expresado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2022) se puede evidenciar que en promedio un 41.4% confían en su gobierno nacional, sin embargo, con un 41.1% no confían. En ese sentido los ciudadanos tienden a tener desconfianza en el gobierno. Para la OCDE, aproximadamente pasó una década para que después de la crisis del 2008 los ciudadanos empiecen a confiar en la gestión pública de cada país.

Además, el Centro Interamericano de Administración Tributaria, en su investigación efectuada, refirieron que, el costo administrativo durante el año en lo que respecta al respeto a las obligaciones tributarias de las pequeñas y microempresas en el país de Brasil, es tres a quince veces más de lo que concierne a las grandes empresas (Farias, 2020).

En el ámbito nacional, según la Secretaría de Gestión Pública (2023), precisó que la simplificación administrativa persigue como fin la exclusión de costos superfluos para la sociedad; representa la idea de que el estado debe tomar medidas para dirigir y maximizar la prestación adecuada de servicios por parte de sus representantes, todo lo señalado, se puede efectuar mediante la ejecución del marco normativo y los medios idóneos de simplificación y determinación de costos.

La administración pública en el Perú, en la actualidad es más burocrática que hace más de veinte años. El mundo está convirtiendo la simplificación en una tarea destinada a impulsar el crecimiento económico general. El enfoque actual está en agilizar los procedimientos administrativos para lograr una ejecución presupuestaria oportuna y resultados para los ciudadanos. Asimismo, si la relativa estabilidad de la administración pública se ve ensombrecida por la elegibilidad, y la permanencia y promoción se basan en el mérito, entonces podemos esperar que dichos funcionarios y servidores demuestren mejor sus conocimientos y utilicen con mayor prudencia los recursos públicos. (Suarez, 2019)

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2021), evidencio que para el año 2017 nuestro país se encontraba en el segundo puesto de los países con mayor tiempo de espera para completar un trámite a nivel de Latinoamérica. Además, para el primer trimestre del 2021 se obtuvo que solo un 29% de los ciudadanos en nuestro país lograron completar un trámite en instituciones públicas con solo una interacción. Actualmente, la Secretaría de Gestión Pública viene desarrollando iniciativas de transformación digital, esto contribuye a la simplificación administrativa; la Plataforma Nacional de Interoperabilidad es una herramienta mediante la cual se completa y/o integra información en las distintas entidades del Estado; en consecuencia, se simplifican los trámites que todo ciudadano y representante de empresas, en términos de tiempos y costos asociados. Sin embargo, es importante precisar que se requiere que más entidades públicas de nuestro país se puedan integrar al sistema y base de datos en la mencionada plataforma (Secretaría de Gestión Pública, 2022).

En el ámbito local, fortificar la magnitud de la gestión pública, proponer los cambios necesarios para brindar mejores servicios a los ciudadanos, permitiría una mayor recaudación ya sea en concepto de impuestos o pago de derechos administrativos. La integración de los niveles de gobierno es necesaria para brindar servicios públicos adecuados, costos operativos e implementar mejoras en la simplificación administrativa. Adicionalmente, es evidente la falta de cultura y paciencia de algunos contribuyentes en la presentación de algunos trámites administrativos, la ausencia de un sistema informático, el equipo logístico inadecuado, la falta de personal calificado, entre otros factores.

Además, del análisis situacional efectuado se permite identificar que, la simplificación administrativa y modernización en la gestión administrativa es proyectada anualmente, producto de los procedimientos administrativos ostentados en las disímiles entidades públicas los cuales son medidas en su plan anual (POI); permite que se pueda establecer los presupuestos institucionales que se usarán, mediante lo cual prevé su plan de acción en el ejercicio anual y multianual. Sin embargo, esta simplificación administrativa y modernización en la gestión no cumple con su finalidad (López & Ghersinich, 2020).

Asimismo, con la intención de responder adecuadamente a la paulatina demanda por servicios públicos de calidad de manera simple y rápida y continuar con los esfuerzos por mejorar el desempeño del Estado. La Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao, mediante la observación del desarrollo de esta entidad adscrita a la entidad edil del Callao no evidencia la simplificación administrativa; esto se obtiene por la falta de seguimiento a los trámites que pueda efectuar un ciudadano o representante de una empresa. Lo mínimo que evidencia es una mesa virtual, misma que no hace uso de herramientas tecnológicas actualizadas, mediante la cual se pueda hacer el seguimiento respectivo al trámite presentado (Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao, 2023).

En ese orden de ideas la formulación de problema fue la siguiente: ¿Cómo se desarrolla la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao? Además, los problemas específicos fueron: ¿Qué características presenta el procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?; ¿Cuál es la implicancia del gobierno abierto en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?; ¿Cuál es la importancia del gobierno electrónico para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?; ¿Cómo se articula la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao con otras instituciones públicas y privadas?

Asimismo, la presente tesis se justifica en la medida de un aporte teórico, al poder ser una investigación que pone en énfasis la aplicación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, estableciendo si los

gobernantes, funcionarios y empleados de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao aplican la simplificación administrativa en beneficio del usuario. En la justificación práctica, con esta investigación se puede evidenciar si la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, ha constituido en la práctica el fin de brindar un mejor servicio al usuario en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, debido a que se ha aplicado una encuesta que permitió recoger las opiniones de las personas que acudan a la entidad, con respecto al servicio que siguen recibiendo. En la justificación social, esta investigación contiene un valor social en la medida que la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao podrá aplicar estrategias de simplificación administrativa y que se aplique la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, con el fin de reflejar un mejor de servicio a los usuarios, produciendo una mayor satisfacción al ciudadano.

Además, los objetivos que direccionaron la presente tesis fueron; como objetivo general: Analizar el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Los objetivos específicos fueron: Analizar las características del procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.; Analizar la implicancia del gobierno abierto para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.; Identificar la importancia del gobierno electrónico para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.; Identificar la articulación de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao con otras instituciones públicas y privadas.

II. MARCO TEÓRICO

La presente tesis se sustenta en investigaciones previas ejecutados por autores internacionales y nacionales con relación con el problema, partiendo por los antecedentes nacionales. Enríquez (2021) en su investigación desarrolló la indagación de elementos que se vinculan en el lento procedimiento administrativo, es así que su investigación fue cualitativa, con boceto no experimental y de tipo básico, además, la población fueron funcionarios de la Sub Gerencia de servicios públicos y ambiente y ciudadanos de la provincia de Chiclayo. En ese orden de ideas, los resultados obtenidos fueron que, la respectiva percepción por parte de los ciudadanos en lo que concierne a la atención fue muy mala; se obtuvo que con un 53.3%, asimismo, de los ocho entrevistados han emitido su opinión de que la gestión vigente debe mejorar en cuanto concierne a la planificación. El autor concluyó que se debe priorizar la simplificación administrativa, eso basado en las respectivas acciones estratégicas de gestión por parte de las autoridades competentes de la municipalidad distrital de Lambayeque.

Silva (2021) en su investigación estuvo basada en el objetivo de instituir un piloto de simplificación administrativa que optimice el agrado del beneficiario. La indagación fue no experimental y de diseño descriptivo propositivo, su muestra estuvo constituida por 62 estudiantes de la escuela de posgrado de la UNSM-T; por otro lado, el autor empleo el procedimiento de encuesta y el cuestionario como herramienta. De los resultados derivados se obtuvo que el lapso de atención es muy elevado a costosos referido a los procedimientos administrativos, siendo poco accesible, además se tiene que los componentes de interacción y estructurales no son los más idóneos. Es importante que precisar que el autor propuso que en las diversas etapas de inicio e intermedia de los procesos administrativos se mejore en tiempo y costos (Cristóbal, 2022). Asimismo, propuso que se debe trabajar fortalecer el liderazgo, comunicación y articulación en las diversas áreas administrativas, por ello se debe disminuir la burocracia en los trámites que brinda la entidad.

Maraví (2021) en su investigación tuvo como fin determinar el vínculo entre la Política Nacional de Modernización y la Gestión Municipal de Carabayllo 2021. Asimismo, el tipo de investigación fue de enfoque

cuantitativo, tipo aplicada y de diseño no experimental. Además, la muestra estuvo compuesta por 78 trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo, se aplicó dos cuestionarios, logrando evidenciar que existe un alto grado de confiabilidad. Finalmente, se concluye que existe un vínculo entre la Política Nacional de Modernización y la Gestión Municipal de Carabayllo 2021 es decir se obtiene a mayor ejecución de una política nacional de modernización se obtendrá una excelente gestión municipal.

Rojas (2019) pretendió determinar el vínculo entre la innovación de la gestión pública y la gestión administradora en el hospital de Villa el Salvador de la DIRIS Lima Sur 2019. La investigación fue con enfoque cuantitativo, de tipo básica. La muestra estuvo compuesta por 100 trabajadores de la entidad hospitalaria. Se obtuvo que, con una mejor implementación de sistema electrónico existe un alto nivel de eficacia en la gestión administrativa. Concluyendo que, implementar una política de nada de papeles, es decir implementar herramientas tecnológicas para que los procedimientos sean más rápidos, además un punto a favor es que con ello se cuidaría el medio ambiente, se obtendría un significativo ahorro al no usar papel.

Huerta (2018) en su tesis tuvo como objetivo proponer la simplificación administrativa para optimizar el agrado del beneficiario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad provincial de Chiclayo. La indagación se llevó a cabo la compilación de indagación aplicados a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano; el promedio de usuarios que acuden a la Gerencia fluctúa entre 250 a 300 usuarios al mes. En ese sentido el autor determinó estrategias que ayuden a optimar y fortificar un sistema de Simplificación Administrativa, conforme con el procedimiento en cuanto a edificaciones y habilitaciones urbanas.

Chain (2017) Esta investigación pretendió establecer la correspondencia entre la gestión institucional y la simplificación administrativa en la Universidad Nacional Mayor de San Antonio Abad, Cusco, 2017. La encuesta se enmarcó con perfiles descriptivos relevantes, por lo que se analizó, evaluó y describió cada variable, identificando la correspondencia entre ellas, a partir de un cuestionario de encuesta al personal administrativo utilizando el sistema de monitoreo de procesamiento de documentos de la universidad. Los efectos conseguidos permiten establecer que los

administradores de la universidad no están satisfechos con la destreza de simplificación administrativa adoptada por su institución, lo que afecta la percepción de los usuarios finales sobre los servicios que brinda la Universidad Nacional Mayor de San Antonio Abad del Cusco en el año 2017.

A nivel internacional, Castillo et al. (2020) El propósito de su indagación fue describir la disposición de los servicios municipales según la percepción de los ciudadanos, en cuanto al método, es básico, no experimental, descriptivo, la muestra de su trabajo es de 157 sujetos, los datos provienen del mismo cuestionario. Los resultados mostraron que: los factores físicos fueron 42,2%, confiabilidad 53,1%, cabida de contestación 45,5%, seguridad 52,7% y empatía 48,1%, los cuales se ubicaron en el nivel medio. Se concluyó que la calidad de los servicios municipales estaba en promedio en 52,2%, pero consideraron necesario elaborar una propuesta para mejorar la calidad.

Bueno (2019), ¿Fenómenos jurídicos de simplificación, flexibilización o restricción administrativa?, Universidad Carlos III de Madrid, España. La población y la muestra sirvieron como documentos administrativos para el análisis, la técnica sirvió como guía para el análisis y el análisis bibliográfico sirvió como herramienta en este estudio descriptivo con métodos cualitativos y un diseño descriptivo sencillo. Llega a la conclusión de que, al utilizar la doble vertiente, el fenómeno de la simplificación en el derecho administrativo puede enfocarse en el colapso de la libertad individual en el contexto de la comunicación. Se introdujeron tres componentes, normativo, orgánico y de procedimiento, para lograr la simplificación administrativa; se siguió esta investigación de las reglas normativas que rigen el fenómeno y la oportunidad para la reflexión filosófica en los dos niveles que contiene.

Fernández (2019), en su investigación desarrolló la simplificación y la transparencia en materia procedimental: Un nuevo modelo de programas abiertos, Universidad de Castilla, La Mancha, España. El estudio fue de tipo descriptivo y no experimental en su diseño, en materia analítica se utilizaron formularios de recolección de datos poblacionales y muestrales de publicaciones y documentos, se utilizaron técnicas como guías analíticas y como herramientas para el análisis bibliográfico. Concluyó que la simplificación administrativa no era flexible en las agencias. No obstante, permitirá una mayor simplificación y flexibilidad de la tramitación, a través del

diseño de la fase de adjudicación, hasta el punto de cumplir con las obligaciones de un contrato fiel y totalmente electrónico. Simplificar la gestión a través de PASA y agilizar y simplificar los trámites administrativos a través de contratos electrónicos. Los procesos electrónicos ayudan a simplificar la administración.

Sanz (2019), examina la dificultad de las medidas de ahorro de costos para simplificar la implementación de los fondos estructurados. La población y muestra del estudio son documentos bibliográficos que abordan el tema de investigación. El análisis de documentos es el método utilizado en el estudio, y las guías de análisis de documentos son las herramientas. Concluyó que la simplificación administrativa a través de propuestas ayudaría a garantizar la aplicación de la normativa comunitaria, haciendo el proceso más transparente, eficaz y eficiente, menos costoso y reduciendo la carga documental en todos los ámbitos, aplicando políticas eficaces.

Auad (2017) realizó la investigación y sugirió resaltar el valor que el Estado crea en los ciudadanos de Chile, así como el valor de la innovación participativa en la gestión pública. Se recomendó una investigación integrada para el diseño de este estudio. Esto lleva al autor a la siguiente conclusión: Las herramientas de modernización a nuestra disposición están vinculadas e influenciadas por cuestiones externas como la demanda de tasas oficiales. De manera similar, los estados contemporáneos se diseñan con nuevas formas de participación ciudadana como componente fundamental.

González et al. (2017) este estudio utilizó un paradigma cuantitativo y un diseño no experimental para examinar la satisfacción con la calidad del servicio que reciben las víctimas de violencia de acuerdo con las medidas de protección de las organizaciones en España. De los 1.128 participantes, el 80% coincidió en que la calidad del servicio que recibe de la policía es de nivel medio, y solo el 20% dijo que no es adecuada. Se determina así la satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio.

Además, de la categoría la simplificación administrativa en la modernización de la gestión, tenemos: La simplificación administrativa es la "reducción de los obstáculos y obligaciones derivados de la vivacidad de los cargos arraigados en las administraciones públicas". (Administración.gob.es, s.f.). En este sentido, la simplificación de trámites incluye la incorporación de

la gestión electrónica, la disminución del número de documentos requeridos para su presentación al inicio del proceso y una mejor regulación.

Se tiene que, es más dinámico y trabaja en los campos afines de la simplificación prescriptiva, orgánica y procesal. La simplificación administrativa debe concentrarse en realizar tareas menos complicadas, con mayor eficacia y rapidez (Esparza, 2019).

También, tiene una conexión con la fiscalización de las operaciones ciudadanas, ya que se pueden amortizar gastos e inversiones, mejorar la productividad, reducir el tiempo de procesamiento y agilizar y mejorar la accesibilidad de los registros administrativos (Astudillo y Manrique, 2019).

La simplificación administrativa también aumenta la eficiencia al hacer que los procedimientos de registro y control sean más fáciles de usar y más accesibles. La simplificación administrativa es, por lo tanto, una iniciativa política construida sobre una base institucional. (Lozano, 2020).

Las estrategias de simplificación administrativa y de mejora regulatoria se han considerado nuevos impulsos y enfoques de las políticas públicas, entre las estrategias de la simplificación administrativa se encuentran: (a) Alineación a la población, lo respecta que el papel de la síntesis administrativa es informar a la población sobre la naturaleza, ubicación, lapso y precio de los servicios que se ofrecen (Chen, 2019).; (b) Integridad de los medios, con una perspectiva sistemática del sumario de innovación, poseyendo en cuenta los modeladores de medio total, y teniendo en cuenta los diversos contextos, así como los canjes pretéritos en el lapso y el espacio en correspondencia con el esmero del acaecimiento normativo (De La Torre Jave, 2020).; (c) Según la gestión basada en ocho procesos, el ecuanime de la simplificación administrativa es crear en las diversas entidades del Estado políticas que deben ser estandarizadas con necesidades mínimos, las cuales comprometen ser sistematizadas para ser aplicadas y producir valor para los administrados e involucrados en la política. (Dell'Anna, 2023).

Así también, (d) El rigor técnico sugiere que esto debe decir con objetividad y responsabilidad al justificar las causas para llegar a una convicción razonable que le haya permitido seleccionar el modelo a seguir, así como su implementación dentro de las limitaciones de un sistema de modernización (Elene, 2011).; (e) Los diversos procedimientos deben estar

interconectados para estandarizarlos, en lugar de hacerse personalmente o individualmente, de acuerdo con el principio de la creación de corriente, que todas las organizaciones deben tener en cuenta en todos los niveles de gobierno. (Fernández, s/f).; (f) La mejora continua exige que las organizaciones gubernamentales investiguen continuamente formas de mejorar los servicios para los ciudadanos al tiempo que tienen en cuenta varios cambios, evalúan su desempeño y permiten las sátiras de los beneficiarios. Adicionalmente, se debe asegurar que el comprendido de la normatividad sea justo y adecuado a la luz de la pesquisa aprovechable y de la ley, evitando los bienes negativos que pueden generar las malas interpretaciones recurrentes de la normatividad (Gobba, 2020).;

Además, (g) De acuerdo con la evaluación de la función de atención a los ciudadanos, se requiere que los niveles nacional, regional y municipal de las entidades gubernamentales prioricen el esmero a los gobernados. Para ello, deberán optimizar los servicios que ofrecen y formar al personal que estará en contacto directo con los ciudadanos (González, 2017).; (j) La simplificación administrativa se refiere a todas las acciones administrativas que se toman para garantizar que los procesos administrativos se desarrollen con precisión, reduciendo así el tiempo y los gastos financieros y aumentando la flexibilidad de la administración para otorgar derechos y beneficios a sus representados (Molina, 2018).

Asimismo, la simplificación administrativa sus rasgos incluyen organización, dirección, planificación y control. Desde el principio de los tiempos, estos rasgos se han relacionado con el aumento de la eficiencia y eficacia de las instituciones. Se utilizan de manera más efectiva para mejorar los procesos y disminuir costos, tiempos y procedimientos (Calagua, 2018).

Además, eliminar procesos inútiles que consumen tiempo, dinero y otros recursos, degradan la calidad del servicio y empañan la reputación de las instituciones son los objetivos de la gestión de simplificación administrativa. Estandarizados y conformes con la política nacional, estos procesos.

Aunque reducir los tiempos de espera de servicio es crucial para lograr los objetivos generales en las instituciones públicas, esto solo se puede hacer con el establecimiento de objetivos claros y la aplicación de modelos que

abordan las ineficiencias y otros problemas que afectan negativamente la satisfacción (Medina y Nogueira, 2019, p. 329).

Los gobiernos locales, conformados por municipios distritales y provinciales y con autonomía política, económica y administrativa según su jurisdicción, tienen menor complejidad administrativa (Glosario.net, s.f.). El objetivo de la simplificación administrativa es deshacerse de las tarifas onerosas o inútiles para la población que resultan en una concepción desalineada de la gestión pública a través de la síntesis de la burocracia. Este reclamo "simboliza una de las actividades fundamentales que deben realizar las organizaciones públicas", que permite "orientar y optimizar las prestaciones asistenciales que ofrece el Estado, lo que se logra con el uso adecuado de las normas e instrumentos de síntesis y fijación de tarifas", que permiten mejorar el servicio a los ciudadanos (Secretaría de Gestión Pública, s.f.).

Para lograr una productividad adecuada de manera eficaz y eficiente, los gerentes de una organización o empresa utilizan la gestión como estrategia. Los resultados dependerán de sus habilidades o de qué tan bien usted y sus socios utilicen estrategias y técnicas de acuerdo con los protocolos establecidos (Vega, 2018). A su vez, Frederick Taylor (citado en Lozano, 2020) destaca el arte de llevar a cabo de manera eficiente todo lo que se desea hacer dentro de una institución u organización, incluida la gestión eficiente de la tecnología y los recursos. para producir más. Cada organización también debe tener en cuenta el proceso administrativo, lo que implica la toma de decisiones, la planificación, la comunicación, el control y la evaluación (Halili, 2022).

La planificación, la organización, la dirección y el control son algunos de los cinco componentes administrativos que deben articularse como parte de la gestión. Para garantizar que la institución funcione bien en todos los ámbitos, estos deben cumplir con todos los principios administrativos en su totalidad (Chain, 2022).

Planificación, un análisis situacional de la institución, la organización, la evaluación y el control de los mismos son los primeros pasos en el proceso de gestión (Calagua, 2018). Luego, se debe formar un equipo para aprovechar las ventajas de la institución bajo la dirección de un líder fuerte

con objetivos claramente definidos. Se establecen estructuras para definir roles, responsabilidades y relaciones jerárquicas con el fin de orientar los procedimientos de gestión incluso en instituciones donde la organización es proporcionada por los diversos tipos de organigramas (Vargas, 2019).

Vargas describe los procedimientos de gestión de la siguiente manera:

i). Planificación hace referencia a la definición de objetivos organizacionales y sugiere formas de cumplirlos. Están educados para trazar el curso futuro de la organización y asignar recursos a los objetivos particulares de cada actividad. II). Organización se refiere a las responsabilidades funcionales y estructuras organizativas de la sede. III). Dirección implica liderar e influir en los miembros del equipo para llevar a cabo sus tareas individuales y lograr sus objetivos individuales. IV). Control alude al seguimiento de los objetivos de la organización. (2019).

Asimismo, Chain (2022), demuestra cómo los principios de la gestión pública, que son la base del factor de gestión institucional, inciden en los procesos de simplificación tanto directa como indirectamente. La forma en que las nuevas tecnologías, como Internet, se incorporan a los procesos administrativos tiene un impacto en estos procesos. Por lo tanto, la simplificación en los procesos basados en documentos se refiere a la eliminación de pasos y la provisión de información clara.

Las siguientes características fundamentan la visión de la modernización del Estado basada en el servicio al ciudadano: Orientación al ciudadano: Debe haber flexibilidad ante las carencias y necesidades del pueblo; para ello, satisfacer adecuadamente las necesidades de la población. Eficiente: Uso adecuado de los recursos para dar a las personas un nivel de calidad suficiente para maximizar y mantener el bienestar social. Descentralizado y unitario: ajustando las políticas a las necesidades de cada persona para cerrar las brechas que puedan existir en la actualidad. Apertura: fomenta la participación del público manteniendo la transparencia y la responsabilidad por el desempeño. (Esparza, 2019).

Del procedimiento administrativo, el procedimiento administrativo es una explicación formal de una secuencia de acciones en las que la acción administrativa se designa para el logro de un objetivo particular (López, 2020)

Asimismo, del gobierno abierto, de acuerdo con la filosofía política de

"gobierno abierto", los ciudadanos deben tener acceso a los registros y procesos oficiales para permitir una supervisión pública eficiente (Cobo, 2020).

Se tiene que el gobierno electrónico, la provisión de servicios públicos a los ciudadanos y otros en una nación o región se conoce como gobierno electrónico, esto se logra mediante el uso de herramientas de tecnología de la comunicación, como computadoras e Internet (Farro, 2021).

Asimismo de la articulación interinstitucional, la articulación interinstitucional es el proceso mediante el cual las agencias acuerdan y definen acciones, metas, objetivos, métodos de trabajo, luego se asignan roles y funciones para llevar a cabo dichas acciones y lograr conjuntamente las metas. (Morales, 2022).

III. METODOLOGÍA

Es importante señalar que la presente investigación emplea un enfoque cualitativo y una metodología inductiva. Al utilizar un enfoque cualitativo, es posible definir mejor las preguntas de investigación o generar otras nuevas durante el proceso de interpretación mediante la gestión de la recopilación y el análisis de los datos (Sampieri, 2014). Los resultados de la investigación cualitativa son subjetivos y única y exclusivamente válidos para el objeto porque son el resultado de la inducción y el análisis descriptivo de los datos (Guevara, 2016). Además, en lo que respecta al método inductivo constituye un método utilizado para sacar conclusiones va de lo particular a lo general (Urzola, 2020).

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, y se reconoce que lo es tanto por ser fundamental para el progreso científico como por servir de base a la investigación aplicada o tecnológica (Esteban, 2018).

En ese sentido, se aplica al presente proyecto en la medida del aporte que tiene para el desarrollo del derecho en nuestro país, y en la medida del desarrollo de la gestión pública, haciendo uso de las fuentes de información.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fenomenológico es el diseño de investigación que se utilizó. En este sentido, el diseño fenomenológico ofrece un nuevo enfoque de la descripción, así como una ciencia a priori deconstruida que servirá como la piedra angular de una filosofía rigurosamente científica. (Husserl, 1992).

Para el presente estudio lo se aplicó mediante la perspectiva valorativa, normativa y prácticas en general, que surge de la observación y contratar con los fundamentos teóricos que existen; para el presente estudio las subcategorías, son materia de análisis.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría 1: Estrategias de la simplificación administrativa en la modernización de la gestión.

Tabla 1

Estrategias de la simplificación administrativa en la modernización de la gestión.

Subcategorías	Definiciones
Procedimiento administrativo	El procedimiento administrativo es una explicación formal de una secuencia de acciones en las que la acción administrativa se designa para el logro de un objetivo particular (López, 2020)
Gobierno abierto	De acuerdo con la filosofía política de "gobierno abierto", los ciudadanos deben tener acceso a los registros y procesos oficiales para permitir una supervisión pública eficiente (Cobo, 2020).
Gobierno electrónico	La provisión de servicios públicos a los ciudadanos y otros en una nación o región se conoce como gobierno

Articulación
interinstitucional

electrónico, esto se logra mediante el uso de herramientas de tecnología de la comunicación, como computadoras e Internet (Farro, 2021).

La articulación interinstitucional es el proceso mediante el cual las agencias acuerdan y definen acciones, metas, objetivos, métodos de trabajo, luego se asignan roles y funciones para llevar a cabo dichas acciones y lograr conjuntamente las metas. (Morales, 2022).

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Escenario de estudio

Es fundamental identificar el escenario o lugar donde se llevó a cabo el estudio, así como la forma en que los participantes accederán a él, sus características potenciales y los recursos que puedan estar disponibles. Un escenario favorable es aquel que es abordable, lo que significa que puede ser posible acceder y obtener la información necesaria a través de negociaciones y que las fuentes de información satisfacen los requisitos de la investigación (Monje, 2018).

En ese sentido el escenario de estudio es La Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública del Callao (ESLIMP CALLAO S.A.), misma que fue creada el 20 de noviembre de 1987 mediante Acuerdo de Concejo N° 52-87/MPC; ofrece servicios de limpieza de desechos, recolección de desechos sólidos, barrido, lavado, desinfección, limpieza de playas y desechos sólidos del distrito del Callao, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao; a la actualidad se ubica en Av. Contralmirante Mora 500 – Callao. Como misión se tiene proteger la salud de los ciudadanos del Callao.

3.4. Participantes

Citando a Izquierdo (2015) en referencia a los participantes, señala que se emplea por conveniencia cuando se elige un pequeño número de participantes y se desconoce cuántos sujetos pueden estar interesados y conocedores del tema en cuestión.

La entrevista se aplicó a tres funcionarios y dos trabajadores de la entidad de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública del Callao (ESLIMP CALLAO S.A.). Es a bien señalar que los entrevistados participaron de manera voluntaria con la finalidad de contribuir sus aportes a la presente investigación, En ese orden de ideas los participantes, brindan sus opiniones desde su perspectiva profesional y laboral desarrollado en la empresa, escenario de estudio. Por ende, las respuestas emitidas por los entrevistados, son de gran valor para poder llegar a los objetivos planteados.

Es así que los participantes fueron: Gerente de recursos humanos, gerente de asesoría jurídica, asesor de tecnología y de información, gerente de administración y finanzas, y gerente de planeamiento de presupuesto y modernización.

Tabla 2

Sujetos a entrevistar.

COD	Perfil profesional	Función	Tiempo de servicio
P1	Abogado	Gerente de Recursos Humanos	5 años
P2	Abogado	Gerente de asesoría jurídica	5 años
P3	Ingeniero de sistemas	Asesor de tecnología y de información	2 años
P4	Administrador	Gerente de Administración y finanzas.	3 años
P5	Administrador	Gerente de Planeamiento de	3 años

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente tesis se utilizó la técnica de la entrevista. Es así que:

Una técnica de investigación es una forma de recolectar datos que permiten la comprensión de un fenómeno social o cultural que se revela a través de textos escritos para identificar categorías sociales, significados culturales, puntos de vista opuestos, etc. (Bernal, 2018).

Cuando se aplica de forma natural, la entrevista cualitativa es una técnica cuyo potencial y significado son esencialmente invisibles. Con la ayuda de este ejercicio, el sujeto crea un espacio para la autorreflexión, la autoafirmación (del ser, el hacer y el saber) y la “objetivación” de su propia experiencia a partir de anécdotas. El entrevistado reexamina el ámbito inconsciente de su vida cotidiana mientras se descubre a sí mismo a través de la entrevista cualitativa y analiza el mundo y sus especificidades (Guardián, 2018).

3.6. Procedimiento

Al respecto, se aplicó entrevistas a tres funcionarios y dos trabajadores de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública del Callao (ESLIMP CALLAO S.A.). Lo primero que se realizó es elaborar la guía de entrevista, misma que fue validada por un experto. Posteriormente se realizó la coordinación con el gerente de administración de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública del Callao para poder ejecutar la entrevista, misma que fue aceptada emitiendo la autorización correspondiente.

Asimismo, se coordinó con los entrevistados para señalar fecha y hora para ejecutar la entrevista; de la entrevista se llevo a cabo con todas las facilidades y de manera ordenada según la guía establecida. Después de recopilar los datos, se realizó la transcripción de las mismas, logrando identificar los aspectos más relevantes de las respuestas obtenidas; ahora bien se plasmó en los resultados, mismos que fueron incorporados en el apartado de resultados y discusión.

3.7. Rigor científico

Teniendo presente para que el trabajo de investigación cualitativa obtenga un rigor científico, debe cumplir con ciertos criterios. Citando a Espinoza (2020) refiere que implica el uso adecuado de la información durante el proceso de investigación.

En ese sentido, la presente investigación aplico: Previo consentimiento informado de los entrevistados, solo se extrajo los datos necesarios y pertinentes para el objetivo de la investigación.

El criterio de confirmalidad es la capacidad de tratar los datos con objetividad y, al mismo tiempo, poder extraer información precisa que pueda verificarse mediante investigaciones adicionales (Varela & Vives, 2019; Campos, 2018). Esto se reveló a través del estudio de los datos de la entrevista, que se recopilara utilizando una guía de entrevista basada en objetivos predeterminados.

El trabajo actual se centra en las características y los actores específicos del dominio, ya que los hallazgos de la investigación se pueden aplicar a otros entornos de investigación con características inclusivas.

Los métodos fiables cuentan con la posibilidad de obtener resultados similares cuando se utilizan los mismos métodos y técnicas en estudios posteriores, pero modificados según las circunstancias del investigador (Corral, 2019).

El criterio de la transferibilidad discute qué tan ampliamente se han aplicado los hallazgos en otros entornos. En este sentido, se especifica y controla el tipo de muestreo, ya que las elecciones realizadas son las que determinan si los resultados pueden compararse o no en otros contextos (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). En la investigación se aplico debido a que después de obtener los resultados se realizó la discusión contrastante con los antecedentes citados en la presente tesis.

3.8. Método de análisis de datos

Se utilizó la técnica de análisis de contenido, puesto que se analizaron las entrevistas realizadas a cinco funcionarios de la entidad que forman parte de la

Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública del Callao (ESLIMP CALLAO S.A.).

Este tipo de análisis hace posible interpretar un texto utilizando una variedad de datos. En este caso, se logró revisando la entrevista y clasificando los datos en las categorías y subcategorías apropiadas. Estos factores se tuvieron en cuenta porque para el levantamiento de la información se utilizó la guía de entrevista, se transcribieron las entrevistas y se realizó el análisis utilizando las subcategorías recomendadas en el trabajo de investigación. (Díaz et al. 2021).

3.9. Aspectos éticos

De la presente investigación cumplió con aspectos éticos que son reglas que dirigen los pasos dados en un estudio para producir nuevo conocimiento. Asimismo, se citaron los puntos de vista de diferentes autores utilizando la guía de estilo APA. De igual forma se respetó la propiedad intelectual de cada fuente utilizada en el desarrollo de este estudio, incluyendo libros, tesis, artículos y otros. Las referencias bibliográficas fueron escritas correctamente referenciando cada fuente, y las fuentes son confiables (Reyes & Viorato, 2019).

A continuación, se detalla los aspectos éticos desarrollado en el presente proyecto de investigación:

- a) Principio de beneficencia: Esta idea permite garantizar la seguridad de quienes participan en un estudio científico, así como la satisfacción de los investigadores y la minimización de daños o lesiones.
- b) Principio de justicia: Al respecto este principio se encuentra vinculado en la repartición justa de los sujetos de estudio, aplicando una justicia equitativa.
- c) Principio de no maleficiencia: Se fundamenta en el precepto hipocrático de *Primum non nocere*, que significa "primero, no hacer daño". (Azulay, 2021). En realidad, se refiere al requisito de que las ventajas de cualquier acción médica siempre deben superar las desventajas.
- d) Principio de autonomía: Toda persona debe ser respetada por su autonomía, y aquellos cuya autonomía ha sido comprometida tienen derecho a la protección (Azulay, 2021).

- e) Principio de respeto a las personas: El fin es el respeto que se debe tener a las personas que participan en la investigación. Ya que a través de este se pueden instituir los peligros y beneficios que se pueden lograr dentro del desarrollo de la investigación.
- f) Principio de integridad científica: Este principio se entiende como el marco de ética, valores y estándares profesionales de la investigación científica se realicen con honestidad y veracidad.
- g) Consentimiento informado: Mediante este aspecto los investigadores tienen la obligación de informar a los participantes y ver los intereses. Basándose en los principios, valores, intereses y objetivos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente apartado de la tesis se presentan los resultados y la discusión que se obtuvieron de la guía semi estructurada de entrevista efectuada; el fin es poder analizar los objetivos planteados en la presente tesis.

El estudio y discusión de los hallazgos se presenta en los párrafos que siguen obtenidos desde la perspectiva de los entrevistados.

Del primer objetivo específico: Analizar las características del procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Al respecto, se consideró pertinente saber las actividades a grandes rasgos de lo que efectúan los entrevistados, con el fin de conocer el procedimiento administrativo de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, dentro de ello se obtuvo que los procedimientos que se realizan son: Brindar el servicio de limpieza en todo el callao; promover la gestión ambiental en la Provincia Constitucional del Callao y la gestión de residuos sólidos; elaboración de informes y proyectos normativos para la gestión de recursos humanos; programar, coordinar, dirigir ejecutar y evaluar el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos; recepcionar las solicitudes, cartas, oficios que van dirigidos a ESLIMP- Callao.

Sin embargo, al consultar respecto a que si la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con algún documento que defina el procedimiento administrativo, las respuestas fueron discrepantes, por una lado refirieron que si contaba con la documentación pertinente, ejemplificando: el Manual de Procedimientos Administrativo – MAPRO, el Plan Operativo Institucional – POI, el MAPRO Manual de Procedimientos – MAPRO en los que se describe los procedimientos administrativos de cada área de la entidad y un reglamento de recepción de documentos (participante cuatro, respecto de la interrogante dos), asimismo de los documentos más recurrentes por parte del administrado que son; asignación familiar, licencia por familiar fallecido. No obstante, algunos entrevistados refirieron que la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao solo cuenta con diferentes directivas y el ROF, que no cuentan con documento de gestión definidos (participante dos y cuatro, respecto de la interrogante dos).

Así mismo, en lo referente a la mejora de la atención de los procedimientos administrativos, se les consulto a los entrevistados si esto depende de la gestión funcional, en ese orden de ideas, podemos afirmar que algunos entrevistados consideran que los procedimientos no dependen de la gestión funcional; toda vez que el funcionamiento de la empresa es de forma vertical, esto dificulta su interrelación entre ellas, no habiendo una mejora en los procedimientos (participante cuatro, respecto de la interrogante cuatro); además, una gestión funcional dificulta que la información y la atención que requiere el administrado sea más pausada, dificulta la interrelación y recorta los tiempos en la atención de los procedimientos. En cambio, los que consideran que una gestión funcional permitiría identificar los procedimientos que se realizan en la entidad para el cumplimiento de funciones en forma sistematizada, clara, ordenada, secuenciada y detallada; en consecuencia, sería eficiente la atención de procedimientos administrativos, mismo que dará como resultado la generación de información, la cual permitirá una buena gestión funcional.

En consecuencia, se planteó que se debería priorizar un sistema administrativo dentro de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, se obtuvo como resultado que, la dificultad que cuenta la empresa es con la tramitación, control y flujo de los expedientes administrativos de toda índole que retrasa en el tema de gestión y no hay respuesta a las personas que solicitan algún pedido, puede ser cobro de devengados, pagos, pedido de vacaciones, oficios de fiscalía, pedidos por transparencia etc. (participante cuatro, respecto de la interrogante siete). Entonces, la implementación de un sistema administrativo brindaría mayor agilidad y eficiencia en los tramites que se realizan en la entidad, mejor prestación del servicio, por ello se conseguiría una mejor gestión de los recursos como del personal que trabaja en la entidad.

Acerca de la implementación de estrategias de la simplificación administrativa en la modernización de la gestión, los resultados obtenidos fueron de que, ayudaría en el flujo de atención dando un mayor control documentario y dando la posibilidad que se puedan implantar políticas públicas en la entidad como por ejemplo todo digitalizado; esto permitiría a la entidad promover una administración eficiente, enfocada en los resultados, agilizaría los procesos internos y/o trámites administrativos, generando ahorro de tiempo y dinero; y, como resultado de la modernización de la gestión. se brindaría un sistema de

gestión dando transparencia en los procesos administrativos que los servidores presenten.

Ahor bien, de la discusión que se tiene de los resultados obtenidos, en ese sentido, a la actualidad, el proceso de trámites y la gestión de documentos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao presentan dificultades debido a la falta de un sistema adecuado para llevarlos a cabo. No se cuenta con una base de datos que registre los documentos y las respuestas que se les da, lo cual dificulta la organización y el seguimiento de los trámites. Esto puede ocasionar retrasos en la respuesta a las solicitudes y generación de documentos, lo que afecta la eficiencia del sistema. De los hallazgos se puede concluir que el procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio público de limpieza municipal del Callao tiene las siguientes características: Está escrito; la solicitud, orden o reclamo se presenta en papel común; todos los funcionarios que intervienen en el procedimiento son personal y administrativamente responsables; prevalece el interés público en el interés particular; es intuitiva, protegiendo y guiando al reclamante o peticionario; está abierto al público y accesible a aquellos que estén interesados.

Considero que se amerita la implementación de simplificación administrativa en la modernización de la gestión en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Esto se debe a varios motivos: Mayor eficiencia, mejor experiencia del usuario, reducción de costos, transparencia. Del análisis realizado se contrasta con lo mencionado por el autor Huerta (2018), quien en su investigación logro comprobar que la simplificación administrativa permite optimizar el agrado del beneficiario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad provincial de Chiclayo. En ese sentido se evidencia que el problema materia de la presente investigación es con la finalidad de implementar un mejor desarrollo de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

Asimismo, el autor Enríquez (2021) logro concluir que cada entidad desarrolla sus propias características y/o influyen en el lento procedimiento administrativo, y en comparación con el sistema actual que maneja la entidad en la atención al usuario, se obtuvo que la atención es engorrosa, debido a que no cuenta con un control de plazo de atención de respuesta; a la actualidad no se cuenta con un sistema de control digital, en consecuencia, no existe un control

de plazos en las respuestas de atención ni seguimiento de los mismos. En ese sentido se compara con lo establecido por el autor resultados similares descritos en su investigación.

Ahora bien, el autor Fernández, (2019), logro pronunciarse sobre la simplificación y la transparencia en materia procedimental, mismo que propone las nuevas modalidades del procedimiento abierto. En ese orden de ideas la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, realiza los trámites administrativos se realizan siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Procedimientos - MAPRO. Este manual describe los procedimientos administrativos de cada área de la entidad y proporciona una guía para llevar a cabo los trámites de manera eficiente y organizada. Sin embargo, se reconoce que actualmente el proceso es muy burocrático y con poca información para el administrado. Esto se debe a la falta de un flujo y una estructura clara de los procedimientos de cada trámite a ejecutado. Es decir, los trámites administrativos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao se reconoce la necesidad de mejorar el proceso para brindar una mejor experiencia al administrado. Tomando de como referencia lo mencionado por Fernández, una propuesta es que la entidad promueva un sistema administrativo en base a un gobierno abierto.

Del objetivo segundo objetivo específico: Analizar la implicancia del gobierno abierto para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Como resultado, se obtuvo que, en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, se brinda información mediante el portal de transparencia, se caracteriza por ser transparente y promueve la participación y esquemas de colaboración, con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos (participante uno y dos respecto de la interrogante uno). Además, los entrevistados aseguraron que existe una interrelación con las demás instituciones, y accesos a la información de forma muy limitada debido toda vez que en la entidad no existo un control documentario (participante tres respecto de la interrogante uno). A su vez, se refiere que la información es muy limitada debido a que todo es de manera presencial y manual.

Así mismo, a los entrevistados se les consulto de qué manera la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao brinda información relevante a la ciudadanía; obteniendo de que se brinda su información a través del portal

de Transparencia, mediante la ejecución de sus labores, limpieza y recojo de residuos sólidos, baldío, comunicando sus servicios por los diferentes medios; y de manera presencial en mesa de partes. En cuanto a la aplicación de un gobierno abierto en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao; se obtuvo como resultado de que, se brinda información continua contando con la colaboración de las diferentes entidades públicas (participante uno y dos de la interrogante tres); sin embargo se tiene que implementar muchas cosas, como por ejemplo digitalización de la documentación obrante, acceso a la información por diferentes canales de atención, una mejor implementación en un sistema de control documentario, el cual asigne los plazos de contestación y trámite de los documentos presentados.

En ese sentido, para analizar los resultados obtenidos y desde mi punto de vista, considero que, se ha logrado demostrar que se practica un gobierno abierto a través de un portal de transparencia en la página web, pero todavía hay limitaciones en el acceso a la información y en la implementación de un sistema de control documentario. En consecuencia, se debe promover mejoras como la digitalización de la documentación y la implementación de canales de atención más accesibles. Se puede describir como un gobierno participativo, transparente y orientado a mejorar la calidad de los servicios públicos.

Del resultado obtenido se contrasta con los resultados de la investigación desarrollada por Silva (2021) en su investigación quien logró instituir un piloto de simplificación administrativa que optimice el agrado del beneficiario, en este caso describió que un gobierno abierto promueve la transparencia de la institución, constituye además como aporte a la disminución de la corrupción

Acerca de los canales de atención la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, se obtuvo que, se cuenta con mesa de partes física y la plataforma de portal de transparencia, actualmente, no se cuenta con un canal de atención al público. Lo mencionado se puede tomar como referencia de los hallazgos obtenidos por el autor Bueno (2019) quien aporta a su institución de manera tridimensional que engloba la normativa, orgánica y procedimental, como mejor desarrollo institucional de poder implementar herramientas tecnológicas en la atención a los usuarios de su jurisdicción.

Del tercer objetivo específico: Identificar la importancia del gobierno electrónico para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal

pública del Callao. Al respecto fue importante indagar como se realizan los trámites administrativos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao; se obtuvo como resultado de que: se presenta la solicitud mediante mesa de partes, posteriormente sigue su flujo documentario respectivo según las funciones establecidas en el ROF de la entidad, siendo de manera física, ya que, solo se cuenta con Mesa de Parte físico (participante uno respecto de la primera pregunta).

Así mismo, se le consulto respecto a la adquisición de un sistema electrónico para la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, los resultados obtenidos son de que se podría mejorar en un 100% en la tramitación y control de la documentación de gestión, así como la respuesta de lo solicitado, se permitiría automatizar los procesos, por ende, se tendría una gestión más eficiente y eficaz. Además, se ayudaría a la política pública de cero papeles, disminución de tiempos y la simplificación administrativa.

Otro punto resaltante fue conocer si a la actualidad se promueve un sistema electrónico en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Al respecto se obtuvo de que, no se promueve un sistema electrónico, toda vez que no hay una mesa de partes virtual o tampoco existe un canal de atención virtual que pueda ayudar al personal administrativo de la entidad pueda tener un mejor manejo y dar respuesta a los presentado en la entidad; por otro lado, no se ha evidenciado implementación alguna por parte de gestiones anteriores; a su vez se debería implementar a través de las redes social de empresa con ayuda de las redes sociales de Municipalidad Provincial del Callao.

El siguiente punto, se obtuvo que al implementar un gobierno electrónico beneficiaría en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, facilitaría en el flujo y tramitación de la documentación presentada, así mismo se podría llevar un mejor control documentario en la entidad, debiendo también implementar a la documentación obrante en los archivos de la empresa; permitiría digitalizar la gestión administrativa de tramite documentario, esto implicaría una mayor rapidez en la atención de tramites.

En ese sentido, se discuten los resultados obtenidos y mi criterio considero que, si se aplicaría un gobierno electrónico en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao sería muy importante ya que permitiría la transparencia de los procesos, el aseguramiento de la información y agiliza los

procedimientos administrativos. La implementación de un Sistema electrónico facilitaría los procedimientos haciéndolos más eficientes, exigiendo al personal administrativo a generar la documentación requerida en un tiempo definido. En ese orden de ideas, un gobierno electrónico, busca identificar su importancia en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Se puede analizar si la empresa cuenta con un plan estratégico y si fortalece sus capacidades para la planificación y evaluación de programas, políticas y actividades que permitan la simplificación de los procedimientos y brindar un servicio más eficiente.

Asimismo, el gobierno electrónico permite una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones y en la supervisión de las actividades de la empresa de servicio de limpieza municipal. Esto se logra a través de la implementación de plataformas digitales que permiten a los ciudadanos reportar incidencias, hacer sugerencias o consultar información relevante (Aquad 2017).

Otro aspecto importante del gobierno electrónico en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal es que facilita la rendición de cuentas y el control del gasto público. A través de herramientas tecnológicas como sistemas de gestión financiera, se puede llevar un registro detallado de los recursos utilizados y asegurar que se estén utilizando de manera eficiente y responsable (Astudillo y Manrique 2019).

Los resultados obtenidos se asemejan con el autor Fernández (2019), quien concluye que, en su estudio realizado, logro implementar a través de PASA, programa que promovía un gobierno electrónico, y agilizar, simplificar los trámites administrativos a través de contratos electrónicos. Los procesos electrónicos ayudan a simplificar la administración. Tomado de referencia el estudio citado, se puede demostrar que con la implementación de herramientas que promuevan un gobierno electrónico se puede obtener beneficios para la empresa y para los usuarios.

Del cuarto objetivo específico: Identificar la articulación de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao con otras instituciones públicas y privadas. De los resultados obtenidos, se advierte que: la empresa no cuenta con un plan estratégico, cuenta con un POI y un plan multianual que da cumplimiento a las metas programadas para la empresa cumpla en la gestión; son una entidad que dependen de la Municipalidad

Provincial del Callao; todos los documentos se encuentra articulados al Plan Estratégico del MPC. Así mismo, se tiene que actualmente no se cuenta con un presupuesto elaborado por esta gestión 2023 pero el presupuesto asignado para este año se está procediendo a cumplir de acuerdo a lo programado para una mejor distribución de los recursos financieros de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Toda vez que da respuesta a las solicitudes y requerimientos presentados por las distintas entidades públicas llámese, contraloría, ministerio público o fiscalía, lo realizan mediante oficios que se remiten de manera presencial a la Entidades.

Asu vez se tiene que, La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao actualmente se está desarrollando los programas previstos en el cuadro de requerimientos del POI anual, así como también dar cumplimiento a los informes de control que OCI emite; Asimismo, actualmente se viene desarrollando la implementación de ciertos programas y estrategias que podrían ayudar en la gestión administrativa, se debe tener en cuenta que esta gestión 2023 recibe un presupuesto realizado por la anterior gestión la cual es limitativa al momento de querer realizar mejoras en la gestión tanto administrativa.

Ahora bien, en discusión de los resultados obtenidos, tenemos que la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao tiene dificultades como la falta de un sistema administrativo de gestión eficiente, la falta de control documentario y la falta de un flujo estructurado en los procedimientos administrativos. Sin embargo, también cuenta con fortalezas como la eficacia en la prestación del servicio de limpieza, el fortalecimiento institucional y el manejo transparente de los recursos económicos. Se considera necesario implementar estrategias de simplificación, como la implementación de un sistema de tramite documentario interno y la mejora de los canales de atención, para mejorar la eficiencia y transparencia de los procedimientos administrativos (Calagua, 2018).

Asimismo, la empresa no cuenta actualmente con un sistema electrónico y los trámites administrativos se realizan de forma presencial. Sin embargo, se están desarrollando programas y estrategias para simplificar los procedimientos y brindar un servicio más eficiente. En referencia con el estudio efectuado por Auad (2017) quien en su investigación y sugirió resaltar el valor que el Estado crea en los ciudadanos de Chile, así como instituciones vinculadas, por ello aporta que las herramientas de modernización a nuestra disposición están

vinculadas e influenciadas por cuestiones externas como la demanda de tasas oficiales. De manera similar, los estados contemporáneos se diseñan con nuevas formas de participación ciudadana como componente fundamental. Por ello, la articulación institucional, permitiría una mejor calidad en los servicios que ofrece la empresa, a nivel de su ciudadanía.

Finalmente se logró arribar a los resultados del objetivo general: Analizar el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Para los entrevistados la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao presenta las siguientes dificultades: La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao carece de un sistema de gestión que permita el registro y control de plazos para la atención; además, la dificultad para obtener información archivada, existiendo documentación incompleta; así mismo, la falta de un control documentario en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao; así pues, a la actualidad no cuenta con un sistema de tramites, ni una base de datos de los documentos que entran o se les da respuesta en el tiempo correspondiente.

Por otro lado, de las respuestas emitidas por los entrevistados refieren que la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con fortalezas y desarrollo institucional que permiten la continuación de la institución, y son: En la gestión vigente del presente año 2023 se está implementando mayor presupuesto en adjudicación de bienes y servicios entre ellos un sistema de gestión administrativa; además, cuenta con una eficacia en la prestación de mano de obra para la limpieza pública en el Callao; así mismo, la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao ingresó al sistema nacional de planeamiento estratégico – SINAPLAN; así pues, cuenta con una articulación del plan operativo institucional de ESLIMP Callao al plan estratégico institucional de la municipalidad provincial del callao; es más, mantienen actualizado los documentos de gestión interna; incluso, cuentan con la presentación puntual, real, concreta y cuantificable de la información financiera y presupuestal para que la alta dirección pueda tomar las decisiones inmediatas, así como para la presentación a las entidades oficiales; también, cuentan con la disposición del personal para realizar el trabajo correspondiente; por otra parte,

cuentan con las personas capacitadas que vienen realizando el cambio con el fin de mejorar la estructura actual.

Ahora bien, los entrevistados desde su punto de vista describieron la simplificación administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, mismo que refieren que lo aplican dando atención en corto tiempo, remitiendo directamente a las oficinas involucradas ante un pedido presentado por el sistema de mesa de partes: tienen iniciativa y decisión política en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao; pero, refieren que actualmente el proceso es muy burocrático con poca información para el administrado, debido a que no cuenta con un flujo y una estructura de los procedimientos de cada trámite a ejecutar.

En tal sentido, se recopiló las siguientes sugerencias que pueden mejorar la simplificación administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao; refieren que, se requiere de mayor; además, de la implementación de una gestión electrónica; por una parte, se debería implementar adecuados sistemas de gestión y poder dar tramitación de la documentación de solicitud de trámite de algún interesado para simplificar el procedimiento en su respuesta, toda vez que, no se cuenta con un flujo y una estructura de los procedimientos acorde ni definido.

Otro punto resaltante obtenido de los entrevistados respecto a que, si se amerita la implementan estrategias de simplificación que se pueda aplicar en la modernización administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. Al respecto; así pues, conllevaría a una gestión administrativa eficiente en el desarrollo de las actividades y en la ejecución de procesos, como consecuencia, los procedimientos establecidos serían más sencillos, se agilizaría los procedimientos administrativos y permitiría garantizar la transparencia de estos; así mismo, se tendría un mejor control en la documentación manejada a niveles del usuario y ayudaría a dar respuesta en un menor plazo a los servidores régimen laboral 728 que lo soliciten.

De los resultados, discusión y desde un análisis considero que priorizar el sistema administrativo dentro de una entidad es una acción estratégica oportuna para la institución. Esto se debe a que una gestión eficiente y efectiva de los recursos y procesos administrativos es fundamental para el éxito y la rentabilidad de cualquier organización (Castillo y Palomino 2020). Al priorizar el sistema

administrativo, se busca optimizar los procesos internos, mejorar la coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos, y maximizar la productividad de los recursos disponibles (Esparza 2019). Así pues, priorizar el sistema administrativo como acción estratégica es fundamental para garantizar la competitividad y el éxito a largo plazo de una entidad, ya que se enfoca en optimizar los recursos y procesos internos para lograr una gestión eficiente y efectiva.

Citando a Enríquez (2021), vale la pena decir, esto puede llevar a una reducción de costos, una mayor eficiencia en la toma de decisiones y mejora en la calidad de los servicios. Además, un sistema administrativo sólido y bien implementado permite una mejor gestión del riesgo, una mayor transparencia en las operaciones y una capacidad de adaptación frente a cambios o situaciones imprevistas. Desde mi punto de vista la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao no cuenta con canales de atención específicos mencionados. Sin embargo, para mejorar la atención al ciudadano se podrían implementar las siguientes medidas: Número de atención al ciudadano, página web con formulario de solicitud, redes sociales, buzón de sugerencias y oficina de atención al cliente.

Por otro lado, se contrasta con lo mencionado por el autor Aguirre (2020) quien refiere que cada funcionario público debe tener una visión holística de la transformación, gobernanza e institucionalidad, ámbito legal, la infraestructura, las herramientas tecnológicas y los nuevos procedimientos para los servicios digitales, en ese sentido se puede evidenciar que la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao, si bien cuenta con fortalezas que permiten la existencia de la misma, la institución y autoridades deben priorizar implementar estrategias en la gestión, se puede evidenciar que la empresa reconoce las dificultades que los aqueja. En ese sentido, el autor Enríquez (2021), en su investigación realizada logro demostrar que se debe priorizar la simplificación administrativa, eso basado en las respectivas acciones estratégicas de gestión.

V. CONCLUSIONES

Primera

En relación objetivo general, se concluye que el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao carece de un sistema de gestión que permita el registro y control de plazos para la atención, así mismo, en la gestión vigente del presente año 2023 se está implementando mayor presupuesto en adjudicación de bienes y servicios entre ellos un sistema de gestión administrativa. Las estrategias de simplificación ayudarían al usuario y/o el administrado, se obtuvo que pueden ser las siguientes: i) Sistema de tramite documentario de manera interna. ii) Sistema de emisión de solicitudes mediante la página web. iii) Información mediante la página de web de los tramites a ejecutar para facilitar la entrega de documentos y solicitudes. iv) Mayores canales de atención.

Segunda

Respecto del primer objetivo específico, se puede afirmar que las características del procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao son: Está escrito; la solicitud, orden o reclamo se presenta en papel común; todos los funcionarios que intervienen en el procedimiento son personal y administrativamente responsables; prevalece el interés público en el interés particular; es intuitiva, protegiendo y guiando al reclamante o peticionario; está abierto al público y accesible a aquellos que estén interesados.

Tercera

Respecto del segundo objetivo específico, en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao se practica un gobierno abierto a través de un portal de transparencia en la página web, pero todavía hay limitaciones en el acceso a la información y en la implementación de un sistema de control documentario. Se debe promover mejoras como la digitalización de la documentación y la implementación de canales de atención más accesibles. Se

puede describir como un gobierno participativo, transparente y orientado a mejorar la calidad de los servicios públicos

Cuarta

Respecto del tercer objetivo específico, la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao no se promueve un gobierno electrónico, toda vez que no hay una mesa de partes virtual o tampoco existe un canal de atención virtual que pueda ayudar al personal administrativo de la entidad pueda tener un mejor manejo y dar respuesta a los presentado en la entidad, en consecuencia si se aplicaría un gobierno electrónico en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao sería muy importante ya que permitiría la transparencia de los procesos, el aseguramiento de la información y agiliza los procedimientos administrativos. La implementación de un Sistema electrónico facilitaría los procedimientos haciéndolos más eficientes, exigiendo al personal administrativo a generar la documentación requerida en un tiempo definido.

Quinta

Respecto del cuarto objetivo específico, se tiene que actualmente no se cuenta con un presupuesto elaborado por esta gestión 2023 pero el presupuesto asignado para este año se está procediendo a cumplir de acuerdo a lo programado para una mejor distribución de los recursos financieros de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao. La empresa no cuenta actualmente con un sistema electrónico y los trámites administrativos se realizan de forma presencial. La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao tiene dificultades como la falta de un sistema administrativo de gestión eficiente, la falta de control documentario y la falta de un flujo estructurado en los procedimientos administrativos. Sin embargo, se están desarrollando programas y estrategias para simplificar los procedimientos y brindar un servicio más eficiente.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere al Gerente general de la empresa de servicio de limpieza Municipal Pública del Callao realice un mayor seguimiento para reducir vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción con la sociedad y agentes económicos, además, de la implementación de una gestión electrónica, de la manera posible mediante: i) Sistema de tramite documentario de manera interna. ii) Sistema de emisión de solicitudes mediante la página web. iii) Información mediante la página de web de los tramites a ejecutar para facilitar la entrega de documentos y solicitudes. iv) Mayores canales de atención. Tal como lo permite en sus funciones estatuto y ROF de la empresa.

Segunda

Se recomienda al Gerente general de la empresa de servicio de limpieza Municipal Pública del Callao, promover directivas que promuevan un sistema administrativo para poder cumplir los lineamientos de la ley de derecho administrativo, eso brindaría eficiencia en los tramites que se realizan en la empresa, mejor prestación del servicio, por ello se conseguiría una mejor gestión de los recursos como del personal que trabaja en la entidad. Se puede implementar a través de directivas. Tal como lo permite en sus funciones estatuto y ROF de la empresa.

Tercera

Se recomienda al Gerente general de la empresa de servicio de limpieza Municipal Pública del Callao implementar la digitalización de la documentación obrante, acceso a la información por diferentes canales de atención, una mejor implementación en un sistema de control documentario, el cual asigne los plazos de contestación y tramite de los documentos presentados. Y esto se puede hacer mediante el uso de las TICS que permite un mejor desarrollo de la empresa, promoviendo un gobierno abierto y participativo que beneficiaría en brindar una mejor calidad de servicio. Tal como lo permite en sus funciones estatuto y ROF de la empresa. Gobierno abierto.

Cuarta

Se recomienda al Gerente general de la empresa de servicio de limpieza Municipal Pública del Callao, que se debe promover mejoras como la digitalización de la documentación y la implementación de canales de atención más accesibles. Se puede dar a través de la implementación de un Sistema electrónico que facilitaría los procedimientos haciéndolos más eficientes, exigiendo al personal administrativo a generar la documentación requerida en un tiempo definido. Esto mediante el desarrollo de un sistema electrónico encargado por el asesor de tecnología y de información. Tal como lo permite en sus funciones estatuto y ROF de la empresa.

Quinta

Se recomienda al gerente general de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao que colabore y participe en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado como RENIEC, SUNAT, Ministerio Público, entre otros. Mediante la implementación de un plan estratégico. Finalmente, a las instituciones vinculadas a la empresa, materia de estudio, se refiere promover la articulación institucional en beneficio de la ciudadanía. Tal como lo permite en sus funciones estatuto y ROF de la empresa.

REFERENCIAS

- Administración.gob.es. (s.f.). *Simplificación administrativa*.
https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/simplificacionAdministrativa.html
- Aragão, A. (2023). *Environmental modernization and administrative simplification in Portugal* in. *Environmental Law Network International ELNI Review*.
<https://doi.org/10.46850/elni.2016.002>
- Aguirre, F. (2023). *¿Qué es la transformación digital del Gobierno?*
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/5-ejes-para-la-transformacion-digital-del-gobierno/>
- Astudillo, M., y Manrique, I. (2019). *Algunas propuestas de simplificación administrativa y de recaudación del ISR*. *Revista Rev. del Centro de Inv. (Méx.)* Vol. 10 Núm. 39. México.
<https://core.ac.uk/download/pdf/25656686.pdf>
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. [Tesis de Maestría, Universidad de Desarrollo de Chile]. <http://hdl.handle.net/11447/2018>
- Azulay Tapiero, A. (2021). *Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal?*. *Anales de Medicina Interna*, 18(12), 650-654. Recuperado en 02 de agosto de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-71992001001200009&lng=es&tlng=es.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2021). *Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*.
<https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.

- Bueno, A. (2019). *Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?* *Eunomía*. Revista en Cultura de la legalidad. Nº. 16, pp. 146-157. España. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.469>
- 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*. [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo], Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17017>
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. *Revista multidisciplinaria Ciencia latina*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Campos, J. (2018). *Investigación cualitativa: el sempiterno desequilibrio entre tendencias generalizadoras y particularizadoras en la explicación de la realidad*. *Revista EDUCADI*, 3(2). <http://repositoriodigital.uct.cl/handle/10925/2203>
- Centro de Investigación Parlamentaria. (Mayo de 2005). *Simplificación administrativa*. http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_admin_istrativa.pdf
- Corral, Y. (2019). *Validez y fiabilidad de las investigaciones cualitativas*. *Revista Arje*. <http://arje.bc.uc.edu.ve/ari20/art19.pdf>
- Cristóbal, J. (2022). *Climate change mitigation potential of transitioning from open dumpsters in Peru: Evaluation of mitigation strategies in critical dumpsites*. *Science of The Total Environment*, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048969722043935>
- Chain, C. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle>
- Chain, C. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19910>

- Chen, L. (2019). *Optimization in decision making in infrastructure asset management: A review*. *Applied Sciences*. <https://www.mdpi.com/2076-3417/9/7/1380>
- De La Torre Jave, E. (2020). *Urban Waste Management. Building Sustainable Cities: Social, Economic and Environmental Factors*. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-45533-0_15
- Dell'Anna, F. (2023). Supporting sustainability projects at neighbourhood scale: Green visions for the San Salvario district in Turin guided by a combined assessment framework. *Journal of Cleaner Production*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S095965262205034X>
- Díaz, J., Fernández, M. y Sánchez, B. M. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el 27 investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Elene, C. (2011). *Customs modernization in Georgia: changes, outcomes, and future perspectives*. *The Caucasus & Globalization*, 5(3-4). <https://goo.su/PjuU>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>
- Espinoza, E. (2020). *La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico*. Conrado. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103
- Esparza, C. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: MAC lima norte – 2018*. [Tesis de post grado, Universidad de Murcia]. <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/591/Cuev a Ana tesis maestria 2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao (2023). *Información institucional*.
<https://www.gob.pe/institucion/eslimp/institucional>
- Enríquez, E. J. (2021). *Estrategia de gestión por resultados para la simplificación administrativa en una Municipalidad distrital de Lambayeque* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78527>
- Fabiani, F. (2017). *The public policy cycle in the autonomous city of Buenos Aires: an innovative approach to empower citizens*.
<http://tesi.luiss.it/19816/>
- Farias, P. (2020). *La complejidad de simplificar*.
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-complejidad-de-simplificar/>
- Fernández, F. P. (s/f). *Administrative simplification: A regulatory improvement tool for government efficiency*. Smartreg.Pe.
<https://www.smartreg.pe/en/reports/item/182-administrative-simplification-a-regulatory-improvement-tool-for-government-efficiency-eng>
- Fernández, R. (2019). Hacia la simplificación y la transparencia en materia procedimental: Las nuevas modalidades del procedimiento abierto. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. *Revista Gabilex N° Extraordinario*, España. <http://gabilex.castillalamancha.es>
- Gobba, R. (2020). *Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case*. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3).
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHASS-05-2020-0069/full/html>
- González, J. (2017). *Gender-Based violence victims' satisfaction with police performance in Spain*. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38.
<https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.00>
- Guardián, A. (2018). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. San José, Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural

Centroamericana (CECC), Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI).

Guevara, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Módulo 1 [material de curso en línea]. Lima: CENTRUM PUCP.

Glosario.net. (s.f.). Gobierno local. Obtenido de <http://ciencia.glosario.net/>: <http://ciencia.glosario.net/agricultura/gobierno-local-11365.htm>

Halili, R. (2022). *Organizational and structural approaches on administrative simplification: The case of Kosovo*. *Administrative Sciences*. <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/1/18>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Huerta, H. P. (2018). *Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65658>

Husserl, E. (1992). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. Madrid: FCE. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1915716&pid=S2307-7999201900010001000010&lng=es

Izquierdo, G. M. (2015). *Informantes y muestreo de investigación cualitativa*. Investigaciones Andinas. <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>

López, L. (2019). *Metodología de simplificación administrativa. Metodología de determinación de costos de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad*. D.S. 007-2011-PCM. Lima.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/\\$FILE/decreto_supremo_007_pcm.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/$FILE/decreto_supremo_007_pcm.pdf)

López Azumendi, S. & Gherinich Eckers, J. (2020, septiembre 29). *Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú*. Caracas: CAF. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1644>

Lozano, B. (2020). *El BOE como tablón edictal único y otras medidas de simplificación administrativa*. *Diario La Ley*, N° 8398. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4824537>

Maraví, N. L. (2021). *Política nacional de modernización y gestión municipal, Municipalidad de Carabayllo 2021* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72094>

Medina, A., y Nogueira, D. Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7046835>

Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista Digital CEMCI (30-31)*, 1-34. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-30/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales>

Monje, C. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2022). *Resumen con los principales hallazgos de la Encuesta sobre Confianza de la OCDE*, OECD Publishing, Paris, <https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Decreto Supremo N° 02*. (E. Peruano, Editor) Obtenido de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-el-ano-2017->

[como-el-ano-del-buen-servicio-al-ciuda-decreto-supremo-n-002-2017-pcm-1471550-1/](https://doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389)

Reyes, V. y Viorato, N. (2019). *La ética en la investigación cualitativa*. Revista CuidArte. <https://doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389>

Rojas, E. R. (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur*. 2019 [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39349>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. RH Sampieri, Metodología de la Investigación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Sanz, A. (2019). *La complejidad de simplificar en la ejecución de los fondos estructurales: El ejemplo de las opciones de costes simplificados*. Revista de derecho UNED. Universidad de la Rioja. España. <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/25438/2032>

Secretaría de Gestión Pública (2023). *Simplificación Administrativa*. <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Secretaría de Gestión Pública (2022). *Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía*. <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/>

Secretaría de Gestión Pública. (s.f.). *Simplificación administrativa*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/>: <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Secretaría de Gestión Pública: *Presidencia del Consejo de Ministros*. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.

Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Silva, E. J. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020* [Tesis de Doctorado. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>

Suarez, L. (2019). *¿Por qué no alcanzamos la simplificación administrativa?* Universidad Continental. Perú. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/por-que-no-alcanzamos-la-simplificacion-administrativa>

Subgerencia Cultural del Banco de la República (2023). *Teoría de la modernización*. https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Teor%C3%ADa_de_la_modernizaci%C3%B3n

Urzola, M. P. (2020). *Métodos Inductivo, Deductivo y teoría de la pedagogía crítica*. Revista Crítica Transdisciplinar. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/wp-content/uploads/2020/08/D-03-01-05.pdf>

Varela, R. y Vives, V. (2019). *Autenticidad y calidad en la investigación educativa cualitativa: multivocalidad*. Investigación en educación médica. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.04.006>

Vargas, P. (2009). *El proceso administrativo*. <https://es.slideshare.net/centroperalvillo/planificacion-organización-dirección-y-coordinacion>

Vega, Y. (2018). *Simplificación de requisitos para disminuir el tiempo de obtención de la licencia de funcionamiento para actividades económicas en la municipalidad de Carmen de la Legua Reynosos, Callao año 2016*. (Tesis de pre grado, Universidad Privada del norte), Perú. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13027?show=ful>

Viatori, M. (2023). *The Unequal Ocean: Living with Environmental Change Along the Peruvian Coast*. University of Arizona Press. <https://goo.su/FQlb>

ANEXOS

Matriz operacional

PREGUNTA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORIA	Códigos
¿Cómo se desarrolla la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	Analizar el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.	Simplificación administrativa en la modernización de la gestión.		C1: Dificultades en la gestión. C2: Fortalezas de la gestión. C3: Simplificación administrativa C4: Estrategias de simplificación
¿Qué características presenta el procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	Analizar las características del procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.		Procedimiento administrativo	C1: Gestión ambiental C2: Procedimiento administrativo

				<p>C3: Falta de documentación</p> <p>C4: Gerencia de recursos humanos</p> <p>C5: Gestión funcional</p> <p>C6: Atención de los procedimientos administrativos</p> <p>C7: Acceso a la información</p> <p>C8: Déficit en la atención</p> <p>C9: Plataforma de transparencia</p> <p>C10: Sistema administrativo</p> <p>C11: Sistematización</p>
--	--	--	--	---

				<p>C12: Eficiencia administrativa</p> <p>C13: Políticas públicas</p> <p>C14: Mejora de la transparencia</p> <p>C15: Participación ciudadana</p>
¿Cuál es la implicancia del gobierno abierto en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	Analizar la implicancia del gobierno abierto para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.		Gobierno abierto	<p>C1: Transparencia: Participación</p> <p>C2: Acceso a la información</p> <p>C3: Recolección de residuos</p> <p>C4: Portal de transparencia</p> <p>C5: Sistema de control documentario</p> <p>C6: Implementación de canal de atención</p> <p>C7: Necesidad de atención al público</p>
¿Cuál es la importancia del gobierno electrónico para la	Identificar la importancia del gobierno electrónico para la		Gobierno electrónico	C1: Innovación tecnológica

<p>gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?</p>	<p>gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.</p>			<p>C2: Sistema de recepción de documentos C3: Trámites burocráticos C4: Gestión documental C5: Política pública C6: Optimización de procesos C7: Simplificación administrativa C8: Ineficiencia en atención al cliente C9: Necesidad de mejora en el manejo de trámites administrativos C10: Gestión documental: Implementación de documentos en los archivos de la empresa C11: Gestión documental: Procesos administrativos agilizados</p>
--	--	--	--	---

				<p>C12: Control de documentos</p> <p>C13: Respuesta a requerimientos</p> <p>C14: Personal administrativo</p>
<p>¿Cómo se articula la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao con otras instituciones públicas y privadas?</p>	<p>Identificar la articulación de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao con otras instituciones públicas y privadas.</p>		<p>Articulación interinstitucional</p>	<p>C1: Falta de plan estratégico</p> <p>C2: Gestión de calidad</p> <p>C3: Distribución de recursos</p> <p>C4: Ejecución presupuestaria</p> <p>C5: Falta de presupuesto</p> <p>C6: Responsabilidad</p> <p>C7: Trabajo en equipo</p>

				C8: Control de calidad C9: Estrategias de gestión C10: Implementación de programas C11: Sistema interno de trámite
--	--	--	--	---

Instrumento

GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

TÍTULO: Simplificación administrativa en la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza Municipal Pública del Callao, 2023.

DATOS GENERALES

Entrevistado :

Cargo :

Lugar :

Hora :

Fecha:

Entrevistador: Abg. Sovero Yzique, Mitchell David

INTERROGANTES

Objetivo general: Analizar el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la entidad?

¿Desde su experiencia laboral cuales son las dificultades y fortalezas que tiene la empresa?

¿Cómo describiría la simplificación administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?

¿Qué opinión le amerita si se implementan estrategias de simplificación que se pueda aplicar en la modernización administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?

Objetivo específico 1: Analizar las características del procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

¿En qué consiste la labor que realiza en la entidad?

¿La entidad cuenta con algún documento que defina el procedimiento administrativo? Puede describir.

Usted para gestionar los pagos de los trabajadores ¿cómo inicia?

¿Considera usted que la mejora de la atención de los procedimientos administrativos depende de la gestión funcional?

¿El sistema actual que maneja la entidad facilita al usuario la atención respectiva? ¿Cómo?

¿Si se prioriza en sistema administrativo dentro de la comuna edil, usted considera esa acción estratégica? ¿Cómo?

¿Considera que se amerita la implementación de estrategias de la simplificación administrativa en la modernización de la gestión? ¿Porqué?

Objetivo específico 2: Analizar la implicancia del gobierno abierto para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

¿Se practica un gobierno abierto en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao? Podría explicarlo.

¿De qué manera la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao brinda información relevante a la ciudadanía?

¿Cómo describiría usted la aplicación de un gobierno abierto en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?

¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con canales de atención? Puede mencionarlas / Describa que se podría implementar.

Objetivo específico 3: Identificar la importancia del gobierno electrónico para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

¿Cómo se realiza los trámites administrativos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?

¿Qué opinión le amerita si se contara con la adquisición de un sistema electrónico para la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?

¿Usted considera que a la actualidad se promueve un sistema electrónico en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao? ¿De qué manera? / ¿Cómo lo piensa implementar?

¿Por qué crees que al implementar un gobierno electrónico beneficiaría en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?

¿Considera que al implementar un sistema electrónico los procedimientos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao se realizarían con mayor facilidad? Puede explicar.

Objetivo específico 4: Identificar la articulación de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao con otras instituciones públicas y privadas.

¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con un plan estratégico? ¿En qué consiste?

¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao realiza la distribución de los recursos para un adecuado procedimiento administrativo? ¿De qué manera? Me puede dar algunos ejemplos.

¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado? ¿Cómo se da dicha colaboración?

¿Considera usted que la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao fortalece sus capacidades para la planificación y evaluación de programas, políticas y actividades que permitan la simplificación de los procedimientos y brindar un servicio más eficiente? ¿De qué manera? ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos?

Abg. Sovero Yzique, Mitchell David

Nombre, firma y sello
del entrevistado

Validez de instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: OMAR CHAVEZ NANQUEN
- 1.2. INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA
- 1.3. AUTOR: SOVERO YZIQUE, MITCHELL DAVID

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X		
2	OBJETIVIDAD	Esta formulado de acuerdo con los objetivos planteados	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado a lo vigente	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento.	X		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las categorías/subcategorías.	X		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos.	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems y los objetivos.	X		
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de las categorías/subcategorías.	X		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación.	X		

Fuente: APROBADO. 90-100% (8 a 10 Preguntas), si observa el 50% corregir, si es menor a 50% replantear.


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Conforme

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO

FECHA: 27 de junio de 2023

Firma del experto: 

ORCID: [https://orcid.org/0009-](https://orcid.org/0009-0006-3352-7193)

[0006-3352-7193](https://orcid.org/0009-0006-3352-7193)

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

TÍTULO: Simplificación administrativa en la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza Municipal Pública del Callao, 2023.

I. DATOS GENERALES

Entrevistado :

Cargo :

Lugar :

Hora :

Fecha :

Entrevistador: Abg. Sovero Yzique, Mitchell David

II. INTERROGANTES

Objetivo general: Analizar el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

1. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la entidad?
2. ¿Desde su experiencia laboral cuales son las dificultades y fortalezas que tiene la empresa?
3. ¿Cómo describiría la simplificación administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?
4. ¿Qué opinión le amerita si se implementan estrategias de simplificación que se pueda aplicar en la modernización administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?

Objetivo específico 1: Analizar las características del procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

1. ¿En qué consiste la labor que realiza en la entidad?
2. ¿La entidad cuenta con algún documento que defina el procedimiento administrativo? Puede describir.

-
3. Usted para gestionar los pagos de los trabajadores ¿cómo inicia?
 4. ¿Considera usted que la mejora de la atención de los procedimientos administrativos depende de la gestión funcional?
 5. ¿El sistema actual que maneja la entidad facilita al usuario la atención respectiva? ¿Cómo?
 6. ¿Si se prioriza en sistema administrativo dentro de la comuna edil, usted considera esa acción estratégica? ¿Cómo?
 7. ¿Considera que se amerita la implementación de estrategias de la simplificación administrativa en la modernización de la gestión? ¿Porqué?

Objetivo específico 2: Analizar la implicancia del gobierno abierto para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

1. ¿Se practica un gobierno abierto en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao? Podría explicarlo.
2. ¿De qué manera la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao brinda información relevante a la ciudadanía?
3. ¿Cómo describiría usted la aplicación de un gobierno abierto en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?
4. ¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con canales de atención? Puede mencionarlas / Describa que se podría implementar.

Objetivo específico 3: Identificar la importancia del gobierno electrónico para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.

1. ¿Cómo se realiza los trámites administrativos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?
2. ¿Qué opinión le amerita si se contara con la adquisición de un sistema electrónico para la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?
3. ¿Usted considera que a la actualidad se promueve un sistema electrónico en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao? ¿De qué manera? / ¿Cómo lo piensa implementar?
4. ¿Por qué crees que al implementar un gobierno electrónico beneficiaría en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del

Callao?

5. ¿Considera que al implementar un sistema electrónico los procedimientos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao se realizarían con mayor facilidad? Puede explicar.

Objetivo específico 4: Identificar la articulación de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao con otras instituciones públicas y privadas.

1. ¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con un plan estratégico? ¿En qué consiste?
2. ¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao realiza la distribución de los recursos para un adecuado procedimiento administrativo? ¿De qué manera? Me puede dar algunos ejemplos.
3. ¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado? ¿Cómo se da dicha colaboración?
4. ¿Considera usted que la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao fortalece sus capacidades para la planificación y evaluación de programas, políticas y actividades que permitan la simplificación de los procedimientos y brindar un servicio más eficiente? ¿De qué manera? ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos?


OMAR CHAVEZ NANQUEN
MAGISTER
DNI: 06806890
JUEZ VALIDADOR

Matriz de análisis de datos

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS

OBJETIVOS	PARTICIPANTES	PREGUNTAS			
		P1:1. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la entidad?	P2: 2. ¿Desde su experiencia laboral cuales son las dificultades y fortalezas que tiene la empresa?	P3: 3. ¿Cómo describiría la simplificación administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	P4: 4. ¿Qué opinión le amerita si se implementan estrategias de simplificación que se pueda aplicar en la modernización administrativa de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?
OBJETIVO GENERAL: Analizar el desarrollo de la simplificación administrativa, en el marco de la modernización de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.	Participante 1	Seis meses	Dentro de las dificultades que tenemos es no contar con un sistema administrativo de gestión que permita el registro y control de plazos para la atención , esta gestión 2023 se está implementando mayor presupuesto en adjudicación de bienes y servicios entre ellos un sistema de gestión administrativa	Dar atención en corto tiempo, remitiendo directamente a las oficinas involucradas ante un pedido presentado por el sistema de mesa de partes. Implementar un flujo de atención direccionado adecuadamente	Sería bueno utilizar una metodología de simplificación porque nos ayudaría eliminar exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía.
	Participante 2	Vengo laborando desde el 13 de enero del presente año, mediante Resolución de Presidencia N° 008-2023-ESLIMP CALLAO S.A/PPD.	Dentro de la gestión podemos destacar las siguientes fortalezas:- Eficacia en la prestación de mano de obra para la limpieza pública en el Callao.- Fortalecimiento y desarrollo institucional.- Ingreso de ESLIMP Callao al sistema nacional de planeamiento estratégico - SINAPLAN- Articulación del plan operativo institucional de ESLIMP Callao al plan estratégico institucional de la municipalidad provincial del callao.- Mantener actualizado los documentos de gestión interna.- Transparencia y claridad en el manejo de los recursos económicos de la empresa.- Presentación puntual, real, concreta y cuantificable de la información financiera y presupuestal para que la alta dirección pueda tomar las decisiones inmediatas, así como para la presentación a las entidades oficiales.	Describo como una iniciativa y decisión política en ESLIMP CALLAO S.A. que requiere de mayor seguimiento para reducir vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción con la sociedad y agentes económicos.	Considero que sería de gran importancia, ya que esto conlleva a una gestión administrativa eficiente en el desarrollo de las actividades y en la ejecución de procesos. Los procedimientos establecidos deberán ser sencillos debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria.
	Participante 3	Cuatro meses	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades para obtener información archivada, existiendo documentación incompleta. • Fortaleza; disposición del personal para realizar el trabajo correspondiente. 	Si, actualmente es buena , pero podría mejorar, implementando la gestión electrónica.	Si sería bueno implementarlo, ya que esto agilizaría los procedimientos administrativos y permitiría garantizar la transparencia de estos.
	Participante 4	Vengo laborado 6 meses.	La dificultad es la falta de un control documentario en la gestión de eslimp y la fortaleza es la capacidad de la nueva gestión que	Tratar de implementar adecuados sistemas de gestión y poder dar tramitación de la documentación de solicitud de trámite de algún interesado para simplificar el procedimiento en su	De implementarse estrategias en la gestión para poder ayudar en la modernización administrativa de ESLIMP, sería de gran ayuda para un mejor control en la

			empezó en el año 2023 a reestructurar los procedimientos y malos manejos en la gestión documentaria.	respuesta toda vez que no se cuenta con un flujo y una estructura de los procedimientos acorde ni definido.	documentación manejada a niveles del usuario y ayudaría a dar respuesta en un menor plazo a los servidores régimen laboral 728 que lo soliciten.
	Participante 5	Vengo laborado 6 meses.	Las dificultades, podríamos indicar que actualmente no cuenta con un sistema de tramites ni una base de datos de los documentos que entran o se les da respuesta en el tiempo correspondiente. Las Fortalezas, que cuenta con las personas capacitadas que vienen realizando el cambio con el fin de mejorar la estructura actual.	Actualmente el proceso es muy burocrático con poca información para el administrado, debido a que no cuenta con un flujo y una estructura de los procedimientos de cada tramite a ejecutar.	Las estrategias de simplificación son de gran ayuda como para el usuario como para el administrado lo cual se debería implementar: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de tramite documentario de manera interna. • Sistema de emisión de solicitudes mediante la página web. • Información mediante la página de web de los tramites a ejecutar para facilitar la entrega de documentos y solicitudes. • Mayores canales de atención.
Fase 1		C1: Duración del empleo	C1: Dificultades en la gestión. C2: Fortalezas de la gestión.	C1: Simplificación administrativa	C1: Estrategias de simplificación

OBJETIVOS	PARTICIPANTES	PREGUNTAS						
		P1:1. ¿En qué consiste la labor que realiza en la entidad?	P2: 2. ¿La entidad cuenta con algún documento que defina el procedimiento administrativo? Puede describir.	P3: Usted para gestionar los pagos de los trabajadores ¿cómo inicia?	P4: 4. ¿Considera usted que la mejora de la atención de los procedimientos administrativos depende de la gestión funcional?	P5 : 5.¿El sistema actual que maneja la entidad facilita al usuario la atención respectiva? ¿Cómo?	P6: 6. ¿Si se prioriza en sistema administrativo dentro de la entidad, usted considera esa acción estratégica? ¿Cómo?	P7: 7. ¿Considera que se amerita la implementación de estrategias de la simplificación administrativa en la modernización de la gestión? ¿Porqué?
Objetivo específico: Analizar las características del procedimiento administrativo de la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.	Participante 1	Es brindar el servicio de limpieza en todo el callao	No, es limp callao solo cuenta con diferentes directivas y el ROF	Se me remite de la Gerencia de recursos humanos la planilla de pago (ptp) presentada ante la sunat y posteriormente lo remito a la oficina de contabilidad para que prosiga con su flujo correspondiente	NO, porque dificulta la interrelación y recorta los tiempos en la atención de los procedimientos,	NO, es muy engorroso y no cuenta con un control de plazo de atención de respuesta	SI, toda vez que la dificultad que cuenta la empresa es con la tramitación, control y flujo de los expedientes administrativos de toda índole que retrasa en el tema de gestión y no hay respuesta a las personas que solicitan algún pedido, puede ser cobro de devengados, pagos, pedido de vacaciones, oficios de fiscalía, pedidos por transparencia etc.	SI, porque ayuda al flujo de atención dando un mayor control documental y dando la posibilidad que se puedan implantar políticas públicas en la entidad como por ejemplo la de cero papel (todo digitalizado)
	Participante 2	La labor principal de nuestra entidad es Promover la gestión ambiental en la Provincia Constitucional del Callao y la gestión de residuos sólidos.	Actualmente se cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativo – MAPRO, Plan Operativo Institucional - POI.	No realizo esa gestión.	Si, es una gestión funcional ya que permite identificar los procedimientos que se realizan en la entidad para el cumplimiento de funciones en forma sistematizada, clara, ordenada, secuenciada y detallada.	Actualmente se cuenta con la plataforma de Transparencia y acceso a la información, esta plataforma permite solicitar información pública a través de un formulario de solicitud. Adicionalmente se cuenta con una mesa de partes de manera física en la cual se recepciona los expedientes de los administrados y/o usuarios.	Si, se consideraría una acción estratégica. La implementación de un sistema Administrativo brinda mayor agilidad y eficiencia en los tramites que se realizan en la entidad.	Si se amerita la implementación de estrategias, esto permite a la entidad promover una administración eficiente, enfocada en los resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos.

	Participante 3	Consiste en elaborar informes y proyectos normativos para la gestión de Recursos Humanos . También asistir y asesorar en las actividades de la implantación de directivas de la ESLIMP CALLAO S.A	Si, cuenta con el MAPRO (Manual de Procedimientos) en los que se describe los procedimientos administrativos de cada área de la Entidad.	No realizo esa gestión.	Si, porque una eficiente atención de procedimientos administrativos dará como resultado la generación de información, la cual permitirá una buena gestión funcional .	El Sistema actual si facilita la atención , lo hace mediante la página web que permite al usuario realizar trámites, reclamos a ESLIMP y, en caso de ser necesario, cuenta con una mesa de parte virtual y un portal de transparencia.	Claro, si se tiene un Sistema Administrativo eficiente, eficaz como resultado se obtendría una mejor prestación del servicio , por ello se conseguiría una mejor gestión de los recursos como del personal que trabaja en la entidad (recursos humanos, materiales y económicos).	Si, porque esto agilizaría los procesos internos y/o trámites administrativos, generando ahorro de tiempo y dinero, como resultado de la modernización de la gestión .
	Participante 4	Soy el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información dentro de mis funciones es programar, coordinar, dirigir ejecutar y evaluar el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos para una mejor infraestructura tecnológica que ayude en los diferentes procesos de la empresa	No Cuenta con documento de gestión definido, pero cada gerente o encargado de un área cumple sus funciones según lo estipulado en el ROF de la empresa	Los pagos se realizan en el área de recursos humanos y en el área de logística, dependiendo del vinculo laborar de cada trabajador.	No, toda vez que el funcionamiento de la empresa de forma vertical dificulta su interrelación entre ellas, no habiendo una mejora en los procedimientos	No, actualmente no se cuenta con un sistema de control digital (un sistema de gestión documental) no teniendo un control de plazos en las respuestas de atención ni seguimiento de los mismos.	Si, sería una propuesta para el impulso en el proceso de desarrollo e innovación tecnológica en el cual se establecería un mejor control en el sistema de gestión y control de plazos.	Si, se brindaría una forma más objetiva directa y practica en el sistema de gestión dando transparencia en los procesos administrativos que los servidores presenten.
	Participante 5	Me encargo de recepcionar las solicitudes, cartas, oficios que van dirigidos a Eslimp, distribuyendo al área competente con el fin de atender lo solicitado.	Cuenta actualmente con un reglamento de recepción de documentos, asimismo de los documentos más recurrentes por parte del administrado que son; asignación familiar, licencia por familiar fallecido	Los pagos se realizan en el área de recursos humanos y en el área de logística, dependiendo del vinculo laborar de cada trabajador.	No, ya que siendo una gestión funcional dificulta que la información y la atención que requiere el administrado sea más pausada con mayor	No, actualmente el sistema no está sistematizado ni mucho menos cuenta con los tiempos correspondientes que requiere cada diligencia a realizar.	Si, considero que beneficiaría tanto como al usuario como a la entidad. Pues en la sistematización ayudaría a la entidad tener una base de datos de cada documentación que ingresa, la ruta de cada documento y si finalizado.	Si, porque brindaremos una mejor transparencia en cada proceso de información ayudando al ciudadano y a los trabajadores.
Fase 1	C1: Gestión ambiental	C1: Procedimiento administrativo C2: Falta de documentación	C1: Gerencia de recursos humanos C2: Gestión funcional	C1: Atención de los procedimientos administrativos C2: Acceso a la información	C1: Déficit en la atención C2: Plataforma de transparencia	C1: Sistema administrativo C2: Sistematización	C1: Eficiencia administrativa C2: Políticas públicas C3: Mejora de la transparencia C4: Participación ciudadana	

OBJETIVOS	PARTICIPANTES	PREGUNTAS			
		P1:1. ¿Se practica un gobierno abierto en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao? Podría explicarlo.	P2: 2. ¿De qué manera la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao brinda información relevante a la ciudadanía?	P3: 3. ¿Cómo describiría usted la aplicación de un gobierno abierto en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	P4: 4. ¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con canales de atención? Puede mencionarlas / Describa que se podría implementar.
Objetivo específico: Analizar la implicancia del gobierno abierto para la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao.	Participante 1	Si se brinda información mediante el portal de transparencia y redes sociales	Mediante la ejecución de sus labores, limpieza y recojo de residuos sólidos, baldío, comunicando sus servicios por los diferentes medios	Brindada información continua a través de sus medios digitales, así mismo contando con la colaboración de las diferentes entidades publicas	Si, cuenta con mesa de partes física y mediante correo la mesa de partes virtual
	Participante 2	Si en la entidad se practica un gobierno abierto dado que se caracteriza por ser transparente y promueve la participación y esquemas de colaboración, con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos.	La entidad brinda su información a través del portal de Transparencia, esto es una práctica no solo de nuestra entidad, sino de todas las entidades en los diversos niveles de gobiernos.	Como lo mencione línea arriba, un gobierno participativo, transparente y que busca mejorar la calidad de los servicios públicos.	Actualmente, no se cuenta con un canal de atención al público, sin embargo, considero que se puede implementar con el fin de brindar información acerca del servicio que brindamos. Solo se tiene la plataforma de portal de transparencia.
	Participante 3	Si, se practica un gobierno abierto, ya que mediante el portal de transparencia que se encuentra en la página web, se permite al ciudadano tener acceso a la información concerniente a tramites, normativas y procesos administrativos, entre otros que realiza la entidad.	Por medio de su portal web.	Es un gobierno que informa y permite también al ciudadano realizar reclamos, y realizar sugerencias para la mejora del servicio prestado por la entidad.	Cuenta con un portal web, el cual permite realizar la recepción de documentos de manera digital y además formalizar reclamos y contactarse con la entidad.
	Participante 4	Si, porque hay una interrelación con las demás instituciones, existe transparencia y accesos a la información de forma muy limitada debido toda vez que en la entidad no existo un control documentario.	Los brinda a través de su portal web, vía redes sociales	Se tendría que implementar muchas cosas, como por ejemplo digitalización de la documentación obrante, acceso a la información por diferentes canales de atención, una mejor implementación en un sistema de control documentario, el cual asigne los plazos de contestación y tramite de los documentos presentados.	Si, atención presencial y correo de la institucional. Para mejorar la atención, se debería implementar una mesa de partes virtual con un control de digitalización de la información que se requiere o se solicita la entidad.
	Participante 5	Si, pero es de una forma muy limitada debido a que todo es de manera presencial y manual.	Actualmente solo se realiza de manera presencial en Mesa de Partes.	No cuenta con una implementación moderna, lo cual la información que se quiere brindar tiene un tiempo prolongado.	Si, atención presencial y correo de la institucional. Para mejorar la atención, se debería implementar un numero de atención al ciudadano como también agregar a la página web un enlace para emitir una solicitud, con el fin de que toda información pueda enviarse de forma virtual.
Fase 1		C1: Transparencia: Participación C2: Acceso a la información	C1: Recolección de residuos C2: Portal de transparencia	C1: Sistema de control documentario	C1: Implementación de canal de atención C2: Necesidad de atención al público

OBJETIVOS	PARTICIPANTES	PREGUNTAS				
		P1:1. ¿Cómo se realiza los trámites administrativos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	P2:2. ¿Qué opinión le amerita si se contara con la adquisición de un sistema electrónico para la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	P3: 3. ¿Usted considera que a la actualidad se promueve un sistema electrónico en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao? ¿De qué manera? / ¿Cómo lo piensa implementar?	P4: 4. ¿Por qué crees que al implementar un gobierno electrónico beneficiaría en la gestión de la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao?	P5: 5. ¿Considera que al implementar un sistema electrónico los procedimientos en la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao se realizarían con mayor facilidad? Puede explicar.
	Participante 1	Presentando su solicitud de pedido mediante mesa de partes, posteriormente sigue su flujo documentario respectivo según las funciones establecidas en el ROF de la entidad	Se mejoraría un 100% en la tramitación y control de la documentación de gestiona si como la respuesta de lo solicitado	NO, toda vez que no hay una mesa de partes virtual o tampoco existe un canal de atención virtual que pueda ayudar al personal administrativo de la entidad pueda tener un mejor manejo y dar respuesta a los presentado en la entidad	Facilita en el flujo y tramitación de la documentación presentada, así mismo se podría llevar un mejor control documentario en la entidad, debiendo también implementar a la documentación obrante en los archivos de la empresa	Si, ayudaría con la tramitación, control y respuesta de los documentos y pedidos o requerimientos presentados a la empresa por los distintas personas naturales o jurídicas
	Participante 2	Actualmente se realiza de manera física, solo se cuenta con Mesa de Parte físico.	Sería de mucha importancia, para ello se requiere de una decisión política de parte de nuestra gerencia general. Esta adquisición del sistema electrónico permite automatizar los procesos.	Si, toda implementación parte de una necesidad, en este caso las áreas usuarias deberán identificar dicha necesidad, objetivo a alcanzar y medición de rendimiento a través de indicadores que ayuden a mejorar y/u optimizar la gestión administrativa de manera electrónica.	Permite digitalizar la gestión administrativa de tramite documentario, esto implica una mayor rapidez en la atención de tramites	Por supuesto, una vez implementado la entidad deberá enfocarse en la capacitación con la finalidad de brindar todos los alcances necesarios para uso y/o aplicación, una vez implementado se puede medir el rendimiento de manera periódica.
	Participante 3	Actualmente se realiza por medio de una mesa de partes física, la que realiza la recepción de los documentos para los distintos tramites. Pero también se tiene la mesa de partes digital.	La adquisición de un sistema electrónico para la entidad, agilizaría los procedimientos administrativos y por ende se tendría una gestión más eficiente y eficaz.	Desconozco si ESLIMP promueve un sistema electrónico. Pero sé que se implementaría adquiriendo un sistema de gestión documental.	Porque un gobierno electrónico permitiría la transparencia de los procesos, el aseguramiento de la información y agiliza los procedimientos administrativos.	La implementación de un Sistema electrónico facilitaría los procedimientos haciéndolos más eficientes, exigiendo al personal administrativo a generar la documentación requerida en un tiempo definido.
	Participante 4	De forma presencial.	De contar con un sistema de gestión documentario ayudaría mucho en el flujo de la atención como también en el control de plazos para respuesta de ellos mismo, se ayudaría a la política pública de cero papeles.	No, no se evidencia implementación alguna por parte de gestiones anteriores, se podría implementar para un mejor desarrollo en la tramitación de la documentación, en los pedidos formulados por	Beneficiaria porque existiría una evidencia en la gestión documentaria, en la contestación dentro de los plazos previsto, en la gestión documentaria interna para los órganos de apoyo que son contabilidad abastecimiento y tesorería.	Si, ayudaría en la atención rápida y eficaz, se podría realizar una visualización en tiempo real de los documentos de gestión, si un servidor o funcionario tendría que realizar trabajo remoto este en cualquier lugar podría dar trámite a la información solicitada.

				los usuarios cumpliendo con plazos de contestación		
	Participante 5	De forma presencial.	Sería de gran ayuda y de un cambio muy importante para la empresa, ayudaría a la disminución de tiempos y la simplificación administrativa.	No, se debería implementar a través de las redes social de empresa con ayuda de las redes sociales de Municipalidad Provincial del Callao, afiches en la marcación de ingreso de los trabajadores como también en los puntos de acopios.	Beneficiaria porque podríamos demostrar la transparencia que brindamos al usuario, rapidez de respuesta, comodidad por parte del emisor y receptor ya que actualmente se cuenta con un solo lugar de mesa de partes.	Si, porque habría una disponibilidad desde cualquier lugar las 24 horas del día, una mayor reducción del uso del papel conservando el medio ambiente, ahorra en impresión y el almacenamiento de forma física, ahorro en el envío de los documentos y mejoraríamos en el cumplimiento de la atención rápida y eficaz.
Fase 1	C1: Innovación tecnológica C3: Sistema de recepción de documentos C4: Trámites burocráticos	C1: Gestión documental C2: Política pública C3: Optimización de procesos C4: Simplificación administrativa	C1: Ineficiencia en atención al cliente C2: Necesidad de mejora en el manejo de trámites administrativos	C1: Gestión documental: Implementación de documentos en los archivos de la empresa C2: Gestión documental: Procesos administrativos agilizados	C1: Control de documentos C2: Respuesta a requerimientos C3: Personal administrativo	

OBJETIVOS	PARTICIPANTES	PREGUNTAS			
		P1:1. ¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao cuenta con un plan estratégico? ¿En qué consiste?	P2: 2. La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao realiza la distribución de los recursos para un adecuado procedimiento administrativo? ¿De qué manera? Me puede dar algunos ejemplos.	P3: 3. ¿La empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado? ¿Cómo se da dicha colaboración?	P4: 4. ¿Considera usted que la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao fortalece sus capacidades para la planificación y evaluación de programas, políticas y actividades que permitan la simplificación de los procedimientos y brindar un servicio más eficiente? ¿De qué manera? ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos?
	Participante 1	La empresa no cuenta con un plan estratégico, cuenta con un POI y un plan multianual que da cumplimiento a las metas programadas para la empresa cumpla en la gestión	Si, actualmente no se cuenta con un presupuesto elaborado por esta gestión 2023 pero el presupuesto asignado para este año se está procediendo a cumplir de acuerdo a lo programado para una mejor distribución de los recursos financieros	Si toda vez que da respuesta a las solicitudes y requerimientos presentados por las distintas entidades públicas llámese, contraloría, ministerio público o fiscalía	Actualmente se estar tratando de desarrollar los programas previstos en nuestro cuadro de requerimientos del poi anual, así como también dar cumplimiento a los informes de control que oci emite
	Participante 2	No, actualmente no se cuenta con un plan estratégico. Nosotros somos una entidad que depende de la Municipalidad Provincial del Callao. Todos los documentos se encuentra articulados al Plan Estratégico del MPC.	Actualmente se está ejecutando el presupuesto asignado para la distribución de los recursos a las áreas usuarias para atender las necesidades, con la finalidad de cumplir la meta asignada en nuestro Plan Operativo Institucional.	Si, a través del portal de transparencia.	Actualmente se encuentra desarrollando de acuerdo al Plan operativo Institucional 2023, en el cual se hace seguimiento y evaluación de manera periódica para medir el cumplimiento de nuestras metas físicas planificadas en el año anterior. Cada meta se encuentra presupuestado.
	Participante 3	No tengo conocimiento al respecto.	Si, se realiza mediante la ejecución de un sistema manual para almacenar los documentos; también cuentan con un portal web.	Si, lo realizan mediante oficios que se remiten de manera presencial a la Entidades.	Si, desarrollando la implementación de estrategias que simplifiquen la gestión; una de ellas puede ser la remodelación de la oficina de mesa de partes para así brindar una eficiente atención.
	Participante 4	No. Pero contamos con POI y Plan multianual, a través de ellos se pueden encontrar los objetivos estratégicos y acciones estratégicas, consiste básicamente en el cumplimiento de las metas establecidas en la gestión en temas	Si, • Realiza un adecuado uso de su presupuesto. • Realiza las compras e implementación a través de abastecimiento. • Remodelación y acondicionamiento de las áreas las mismas que ayudarían al personal para su trabajo	Si, mediando cartas u oficios de manera presencial o virtual a través de los correos electrónicos.	Actualmente se viene desarrollando la implementación de ciertos programas y estrategias que podrían ayudar en la gestión administrativa, se debe tener en cuenta que esta gestión 2023 recibe un presupuesto realizado por la anterior gestión la cual es limitativa al momento de querer realizar mejoras en la gestión tanto administrativa

		de calidad de la gestión			
	Participante 5	No.	<p>Si,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un sistema interno para controlar y almacenar los documentos de todas las áreas. • Implementación de un numero para la atención vía telefónica. • Implementación de ingreso de solicitudes por la página web. • Remodelación de la oficina de mesa de partes para una mejor atención y comodidad del personal. 	Si, mediando cartas u oficios de manera presencial.	Actualmente se viene desarrollando la implementación de ciertos programas y estrategias que ayudarían a mejorar la simplificación de los procedimientos. Como la remodelación y acondicionamiento de la oficina de mesa de partes y el sistema interno de trámite. El cual se encuentran en proceso.
Fase 1		C1: Falta de plan estratégico C2: Gestión de calidad	C1: Distribución de recursos C2: Ejecución presupuestaria C3: Falta de presupuesto	C1: Responsabilidad C2: Trabajo en equipo	C1: Control de calidad C2: Estrategias de gestión C3: Implementación de programas C4: Sistema interno de trámite

Evidencia de autorización para trabajo de campo



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20125449361
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PUBLICA DEL CALLAO	
Nombre del Representante:	GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
Nombres y Apellidos:	DNI:
Lic. EDGARD JUAN DELGADO RODRIGUEZ	09431267

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN LA MODERNIZACION DE LA GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PUBLICA DEL CALLAO 2023	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA DE GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
MITCHELL DAVID SOVERO YZIQUE	40508262

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

CALLAO, 13 DE JUNIO DEL 2023


EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PUBLICA DEL CALLAO
LIC. EDGARD JUAN DELGADO RODRIGUEZ
Gerente de Administración y Finanzas

Firma: _____

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.