

## Gestión por procesos para la simplificación administrativa de procedimientos y servicios administrativos en gobiernos locales, Huánuco, Perú

## Management by process for the administrative simplification of procedures and administrative services in local governments, Huanuco, Peru

Teodoro Lastra Palacios<sup>1</sup>

Citar como: Lastra Palacios, T. (2025). Gestión por procesos para la simplificación administrativa de procedimientos y servicios administrativos en gobiernos locales, Huánuco, Perú. *Gaceta Científica*, 11(1), 19-28. <https://doi.org/10.46794/gacien.11.1.2377>

<sup>1</sup>Magister en Gestión Pública para el Desarrollo Social. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.  
[tlastrap@epgunheval.edu.pe](mailto:tlastrap@epgunheval.edu.pe)

Arbitrado por pares ciegos

Recibido: 15/11/2024  
Aceptado: 20/01/2025

Autor de correspondencia:  
[tlastrap@epgunheval.edu.pe](mailto:tlastrap@epgunheval.edu.pe)

### RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo principal fue el desarrollo del modelo de gestión por procesos para la simplificación administrativa de los procedimientos y servicios administrativos ofrecidos por las autoridades locales de la provincia de Huánuco (Perú), 2022. **Materiales y métodos:** La investigación fue de tipo aplicada y de nivel explicativo, de diseño cuasiexperimental cuantitativa. Las técnicas usadas fueron la observación y la revisión documental, mientras que el instrumento empleado fue la hoja o ficha de registro de datos; así mismo, para medir la confiabilidad de los instrumentos se usó el alfa de Cronbach y para este análisis se utilizó software IBM SPSS. **Resultados:** Producto de la investigación se realizaron el diagnóstico y rediseño basados en la prioridad de los procesos administrativos y servicios ofrecidos de manera exclusiva, respecto a la caracterización, marco legal, equipamiento e infraestructura y costos. En este sentido, y en base a la evaluación del modelo de gestión por procesos propuesto, se encontró: a) mejoras significativas del 56 % en la automatización de las actividades, según el tipo de valor de estas, plazo máximo, requisitos, cantidad de áreas, servicios identificables, costos fijos y pasos de actividades; b) mejoras del 60 % en la disminución de recursos humanos, materiales fungibles y depreciación de activos que se emplean para la completar los flujos de los procedimientos administrativos/servicios exclusivos de un gobierno local; y c) mejoras del 59 % en la disminución en uso de materiales no fungibles, servicios no identificables y costos. **Conclusiones:** En conclusión, a partir del modelo de gestión por procesos se proponen incrementos notables en la calidad, eficacia y accesibilidad de los procedimientos y servicios administrativos exclusivos para las autoridades locales de la provincia de Huánuco.

**Palabras clave:** modelo de gestión por procesos; simplificación administrativa de los procedimientos; servicios ofrecidos en exclusividad; materiales no fungibles, servicios no identificables.

### ABSTRACT

**Objective:** The main objective was the develop of the process-based management model for the administrative simplification of the procedures and services offered by the local authorities of the province of Huanuco (Peru), 2022. **Materials and methods:** The research was of type applied and explanatory, of design quasi-experimental quantitative. The techniques used were observation and document review, and while that the instrument employed was the data recording sheet or form. Likewise, to measure the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was used, and for this analysis was used software IBM SPSS. **Results:** Product of the research was carried out the diagnosis and redesign based on the priority of the administrative processes and services offered of manner exclusive, respect to the characterization, legal framework, equipment, and infrastructure, and costs. In this regard,



and based on the evaluation of the model management by process proposed, the following were found: a) significant improvements of 56% in the automation of activities, according the value type of this, maximum deadline, requirements, number of areas, identifiable services, fixed costs, and activity steps; b) improvements of 60% in the reduction of human resources, expendable materials, and asset depreciation that are employ to complete the flow of administrative procedures/exclusive services of a local government; and c) improvements of 59% in the reduction of the use of materials no expendable, unidentifiable services, and costs. **Conclusions:** In conclusion, from the model process-based management proposes remarkable increases in the quality, efficiency, and accessibility of administrative procedures and services exclusively for local authorities in the province of Huanuco.

**Keywords:** *management model by process; administrative simplification of the procedures; services offered on exclusiveness; non-expendable materials; non-identifiable services.*

## Introducción

La esencia de los esfuerzos de modernización del país ha cambiado en los últimos años. El redimensionamiento y la reingeniería del aparato estatal fue la idea principal del proceso de reforma a principios de los años noventa, cuando se estaban aplicando las reformas estructurales que ordenaron e integraron la economía global. Esto se hizo en respuesta a la arquitectura institucional heredada del control excesivo y la actividad productiva activa.

Esta política pública emergió para transformar para reformar el país de forma conjunta, así como para integrar a la sociedad al promover la participación de la sociedad civil en la creación de decisiones nacionales. Esto se debe a que la sociedad civil es cada vez más importante en los asuntos nacionales, además de que la economía se ha fortalecido recientemente y los métodos democráticos se están reconociendo gradualmente. El Gobierno peruano muestra su firme dedicación a avanzar en la modernización del Estado, incluso ante la continua colaboración con diversos organismos gubernamentales a todos los niveles.

Para mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos y garantizar los servicios

públicos para ciudadanos a costos razonables, se enfatiza la naturaleza sobresaliente del servicio. Por otro lado, la presidencia del Consejo de Ministros, a través del Ministerio de Gestión Pública, ha utilizado una serie de reformas institucionales y regulatorias con el fin de garantizar la organización responsable de coordinar y administrar el proceso de modernización de la administración estatal. Para lograrlo, se elaboraron el Plan y la Política Nacional de Simplificación Administrativa, mediante un enfoque deliberado e integrador.

Este marco aprobó la metodología de simplificación administrativa aplicable a todas las unidades administrativas estatales, así como el nuevo método para determinar los costos y servicios de los procedimientos administrativos proporcionados solo en textos únicos de las empresas estatales, de acuerdo con la ley sobre el procedimiento y el compromiso administrativos generales.

En ese contexto, dentro del marco local de la gestión pública en Perú a través de los gobiernos locales, se puede apreciar su estructura organizativa, funciones, procedimientos administrativos y servicios, que comprenden la distribución de responsabilidades y la coordinación de actividades dentro de estos. Así lo demuestran circunstancias como las largas colas sin final a la vista y las burocracias. Debido a la intrincada burocracia de los gobiernos locales, regionales y nacionales, los ciudadanos deben esperar mucho tiempo para realizar trámites administrativos y pagar tasas costosas. Y lo que es aún más preocupante, estos gobiernos carecen de transparencia sobre el estado de los trámites de los ciudadanos y los dejan en la oscuridad al respecto.

Del mismo modo, el entorno burocrático y complejo que impregna las administraciones públicas de los gobiernos locales, donde las interacciones cara a cara, los procedimientos presenciales y la falta de estandarización de los procesos, hacen que los procedimientos sean laboriosos y susceptibles de comportamientos deshonestos por parte de los funcionarios públicos, hasta el punto de que, en ocasiones, se coacciona a los ciudadanos para que estos realicen pagos ilegales con el fin de "agilizar" el proceso, pagos que demuestran que se les pagó un soborno para obtener acceso a un servicio público. La exigencia de realizar pagos que no se rigen por procesos administrativos para finalizar un trámite

afecta principalmente a los ciudadanos.

Aunque la autonomía administrativa otorga a los gobiernos locales la capacidad de fijar sus propias tasas para los procesos administrativos, con frecuencia estas tasas no tienen sentido, tomando en cuenta las finanzas de la población y los servicios que ofrecen los gobiernos locales. Como consecuencia, los habitantes de nuestra zona no sólo pierden mucho tiempo para finalizar un trámite, sino que el tiempo de sus trámites se prolongan con frecuencia hasta días o incluso meses. Como resultado, sólo la mitad de las operaciones se completan en un solo día y el 25 % de ellas necesitan tres o más visitas a la institución pública.

El estudio se basa en la metodología de implementar la gestión de procesos en la administración pública, centrándose en el procedimiento administrativo y la simplificación de los servicios proporcionados por las autoridades locales en la provincia de Huánuco (Perú) por las autoridades locales. El objetivo fue encontrar un escenario nacional moderno en la gestión de las autoridades locales. Con respecto a los beneficios del nivel social, el objetivo principal de desarrollar un modelo de gestión de procesos para simplificar administrativamente los procedimientos y servicios proporcionados a las autoridades locales en la provincia de Huánuco, para cubrir a los ciudadanos relevantes con procedimientos y servicios administrativos con características estatales modernas.

Por ello, la presente investigación tuvo por objetivo principal desarrollar el modelo de gestión por procesos para la simplificación administrativa de los procedimientos y servicios administrativos ofrecidos por las autoridades locales de la provincia de Huánuco, 2022. La hipótesis nula declara que el modelo de gestión de procesos no reduce la administración de los procedimientos y servicios que se entregaron a las autoridades locales. Y como hipótesis alternativa o del investigador se afirma que el modelo de gestión por procesos simplifica la administración de los procedimientos y servicios ofrecidos en exclusividad de los gobiernos locales.

### **Materiales y métodos**

El desarrollo del modelo de gestión por procesos para la simplificación administrativa de los trámites administrativos y los servicios ofrecidos

únicamente por los gobiernos locales de la provincia de Huánuco, 2022, comprenden los siguientes: primero, se inició con el reconocimiento y ordenamiento de procedimientos administrativos y servicios brindados de manera exclusiva, así como la identificación de los actores involucrados en los flujos, en base a las responsabilidades y funciones particulares, de acuerdo con la Ley N.º 27972, Ley orgánica de las municipalidades y la asignación de peso por criterio de ponderación de valoración para cada procedimiento/servicio, de las cuales, en función de la muestra de estudio, se priorizaron doce (12) procedimientos administrativos y tres (3) servicios prestados en exclusividad por los Gobierno Locales; y segundo, se llevó a cabo el diagnóstico y rediseño en base a la priorización de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos respecto a la caracterización, marco legal, equipamiento e infraestructura y costos.

Como parte de la metodología de implementación de gestión de procesos en la administración pública, el estudio comprende al desarrollo del modelo de gestión por procesos para la simplificación administrativa de los procedimientos y servicios proporcionados por las autoridades locales en la provincia de Huánuco, 2022.

Esta fue una investigación de tipo aplicada y de nivel explicativo, cuya unidad de análisis comprende a los procedimientos y servicios proporcionados por las autoridades locales en la provincia de Huánuco (incluyendo únicamente los distritos de Huánuco, Amarilis, Pilco Marca y Churubamba), al 2022. Los resultados son el uso principal de esta unidad de análisis sin reservas para una potencial expansión que pueda movilizar a las autoridades locales tanto de la región como del país. El propósito de una investigación aplicada consiste en solucionar problemas concretos para cubrir las demandas de la sociedad, es decir, analiza sucesos o fenómenos que podrían tener una utilidad práctica. Esta emplea saberes adquiridos en los estudios básicos, pero no se restringe a emplear estos saberes, sino que persigue nuevos saberes especiales con potenciales usos prácticos. En otros términos, estudia problemas de interés social.

### **Descripción de la población**

Basándose en la unidad de análisis, este estudio trata sobre la simplificación administrativa de los procesos y servicios que solo los gobiernos locales de la

provincia de Huánuco tienen la capacidad de ofrecer, 2022. Es así como la población en estudio comprende a una población estratificada, siendo esta referida a los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (trámites).

### Resultados

Se presentan los resultados del análisis comparativo entre el contexto actual de los procedimientos y servicios de exclusividad y la nueva propuesta, una comparación realizada en base a indicadores producto del manejo de los datos a través del estudio estadístico descriptivo de la muestra de estudio, tomada en cuenta en el mismo, respecto al desarrollo del modelo de gestión por procesos para la simplificación administrativa de los procedimientos y

servicios que solo los gobiernos locales de la provincia de Huánuco pueden proporcionar, 2022.

Según la Tabla 1, el análisis comparativo de ambos escenarios respecto a los costos fijos del servicio de energía eléctrica para completar un flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, con el estudio se plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio una reducción significativa del 25,4 % del costo por el servicio.

Respecto a los costos fijos del servicio de Internet, con la propuesta se plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio una reducción significativa del 27,8 % del costo por el servicio.

**Tabla 1**

Costos fijos

Comparación de indicadores: actual y propuesto		Costos fijos -	
		servicio de energía eléctrica	Costos fijos - servicio de Internet
<b>Actual</b>	Media	11,00	6,13
	Rango	12	7
	% de suma total	62,7	63,9
<b>Propuesta</b>	Media	6,53	3,47
	Rango	9	3
	% de suma total	37,3	36,1
Total	Media	8,77	4,80
	Rango	15	8
	% de suma total	100,0	100,0

*Nota.* Estadística descriptiva de comparación de indicadores; procedimiento actual y la nueva propuesta.

Según la Tabla 2, el análisis comparativo de ambos escenarios, del resumen de costos de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos de manera exclusiva, respecto a los recursos humanos, en el escenario actual en promedio representa 190,06 soles por cada flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, mientras que la propuesta plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio 115,89 soles, con una reducción significativa del 24,2 % del costo en recursos humanos.

Respecto al material fungible, en el escenario

actual en promedio este representa 36,82 soles por cada flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, mientras que la propuesta plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio 21,52 soles, con una reducción significativa del 26,2 % del costo en material fungible.

Respecto a los servicios identificables, en el escenario actual en promedio estos representan 33,93 soles por cada flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, mientras que la propuesta plantea la automatización de las actividades, logrando

en promedio 22,73 soles, con una reducción identificables.  
significativa del 19,8 % del costo en servicios

Tabla 2

Resumen de costos de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos de manera exclusiva

Comparación de indicadores: actual y propuesto		Costos unitarios por prestación (S/.) - recursos humanos	Costos unitarios por prestación (S/.) - material fungible	Costos unitarios por prestación (S/.) - servicios identificables
		<b>Actual</b>	Media	190,0547
	Rango	126,39	100,55	92,92
	% de suma total	62,1	63,1	59,9
<b>Propuesta</b>	Media	115,8880	21,5147	22,7253
	Rango	173,65	49,70	101,08
	% de suma total	37,9	36,9	40,1
<b>Total</b>	Media	152,9713	29,1683	28,3293
	Rango	186,49	102,46	101,08
	% de suma total	100,0	100,0	100,0

  

Comparación de indicadores: actual y propuesto		Costos unitarios por prestación (S/.) - material no fungible	Costos unitarios por prestación (S/.) - servicio de terceros	Costos unitarios por prestación (S/.) - depreciación y amortización
		<b>Actual</b>	Media	8614,6373
	Rango	8371,73	63582,71	34145,15
	% de suma total	63,1	62,5	63,2
<b>Propuesta</b>	Media	5046,8800	24420,9867	14058,0313
	Rango	7747,12	42384,23	21725,48
	% de suma total	36,9	37,5	36,8
<b>Total</b>	Media	6830,7587	32600,6880	19113,4450
	Rango	10925,63	65455,23	40322,68
	% de suma total	100,0	100,0	100,0

  

Comparación de indicadores: actual y propuesto		Costos unitarios por prestación (S/.) - fijos
<b>Actual</b>	Media	1505,9707
	Rango	496,93
	% de suma total	62,7
<b>Propuesta</b>	Media	895,1460
	Rango	1072,72
	% de suma total	37,3
<b>Total</b>	Media	1200,5583
	Rango	1348,15
	% de suma total	100,0

Nota. Estadística descriptiva de comparación de indicadores procedimiento actual y la nueva propuesta.

Respecto al material no fungible, en el escenario actual en promedio este representa 8614,64 soles por cada flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, mientras que la propuesta plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio 5046,88 soles, con una reducción significativa del 26,2 % del costo en material no fungible.

Respecto al servicio de terceros, en el escenario actual en promedio este representa 40780,39 soles por cada flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, mientras que la propuesta plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio 24420,99 soles, con una reducción significativa del 25 % del costo en servicio de terceros.

Respecto a la depreciación y amortización, en el escenario actual en promedio estas representan 24168,86 soles por cada flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, mientras que la propuesta

plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio 14058,03 soles, con una reducción significativa del 26,4 % del costo en depreciación y amortización.

Respecto a los costos fijos, en el escenario actual en promedio representa 1505,97 soles por cada flujo de un procedimiento administrativo/servicio exclusivo de un gobierno local de la provincia de Huánuco, mientras que la propuesta plantea la automatización de las actividades, logrando en promedio 895,15 soles, con una reducción significativa del 25,4 % del costo en fijos.

Al realizarse el análisis inferencial y contrastación de la hipótesis se encontró:

H0: El modelo de gestión por procesos no simplifica la administración de los procedimientos y servicios que solo los gobiernos locales de la provincia de Huánuco pueden proporcionar, 2022.

H1: El modelo de gestión por procesos simplifica la administración de los procedimientos y servicios que solo los gobiernos locales de la provincia de Huánuco pueden proporcionar, 2022.

**Tabla 3**

*Estadísticas de muestras comparadas - HIPÓTESIS*

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Simplificación administrativa de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad - actual	1891,48	40	7477,440	1182,287
	Simplificación administrativa de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad - Propuesta	1119,35	40	4443,909	702,644

*Nota.* Prueba estadística *t* de Student para muestras relacionadas – IBM SPSS.

**Tabla 4**

*Hipótesis: correlaciones de muestras emparejadas*

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Simplificación administrativa de los procedimientos y servicios proporcionados de manera exclusiva - actual y Simplificación administrativa de los procedimientos y servicios ofrecidos únicamente de manera exclusiva - propuesta	40	1,000	0,000

*Nota.* Prueba estadística *t* de Student para muestras relacionadas – IBM SPSS.

Tabla 5

Hipótesis: correlaciones de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas			
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95 % de intervalo de confianza de la diferencia inferior
Par 1	Simplificación administrativa de los procedimientos y servicios proporcionados de manera exclusiva - actual y simplificación administrativa de los procedimientos y servicios ofrecidos únicamente de manera exclusiva - propuesta	772,128	3034,472	479,792	-198,343

  

		Diferencias emparejadas 95 % de intervalo de confianza de la diferencia Superior				Sig. (bilateral)
		t	gl			
Par 1	Simplificación administrativa de los procedimientos y servicios proporcionados de manera exclusiva - actual y Simplificación administrativa de los procedimientos y servicios ofrecidos únicamente de manera exclusiva - propuesta	1742,599	1,609	39	0,096	

Nota. Prueba estadística *t* de Student para muestras relacionadas – IBM SPSS.

Grado de relevancia de los hallazgos del estudio al 5 % o 0,05.

La hipótesis principal del estudio fue verificada con la prueba *t* de Student para muestras vinculadas.

Los hallazgos derivados del uso de la prueba estadística demuestran que el sig., o valor estadístico, alcanzó el 0,096; valor que corresponde por la estructura de la hipótesis a la mitad (0,048). Este valor es menos significativo que el nivel de significancia propuesto, ya que este valor es inferior al nivel de significancia propuesto ( $0,048 < 0,05$ ). Por lo tanto, en base a esto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa o hipótesis del

investigador, Por lo tanto, se sostiene que el modelo de administración basada en procesos facilita la gestión de los procedimientos y servicios ofrecidos única y exclusivamente por los gobiernos locales de la provincia de Huánuco, 2022.

Entonces se puede inferir que mediante a la automatización que plantea la propuesta a través del modelo de gestión por procesos se plantean mejoras significativas en la calidad, eficiencia y oportunidad de los trámites administrativos y servicios ofrecidos única y exclusivamente por los gobiernos locales de la provincia de Huánuco.

## Discusión

A diferencia de los estudios que sirvieron de base para el desarrollo del presente estudio, los hallazgos de la investigación fueron examinados junto a los trabajos de antecedentes realizados a nivel local, nacional e internacional. con relación a la creación del modelo de gestión por procesos para la simplificación administrativa de los procesos administrativos y servicios que única y exclusivamente ofrecen los gobiernos municipales de la provincia de Huánuco, 2022.

En primer lugar, en contraste con la investigación de Muñoz y Borrero (2020), es ampliamente reconocido que el diagnóstico institucional y los servicios ofrecidos por la administración pública facilitan la detección de las principales deficiencias en la provisión de servicios a los ciudadanos. Se deduce que los principales desafíos de la gestión pública son la ausencia de atención hacia el ciudadano, la burocracia inherente a todo proceso y la complejidad del flujo de trámites necesarios para obtener un servicio, resolución o prestación. Así pues, para asegurar la calidad de los servicios resulta esencial potenciar la reputación institucional de la administración pública a través de la simplificación administrativa, considerando que a pesar de los avances en infraestructura, formación de recursos humanos y reestructuración de procesos, estos no bastan para que la provisión de servicios sea vista por los ciudadanos de forma positiva, ya que la administración pública carece de un modelo de optimización de procedimientos administrativos/servicios de exclusividad que permita la provisión del servicio, lo que realmente representa un desafío, ya que los procedimientos resultan complicados, ineficientes y con escasas oportunidades para el ciudadano de a pie.

En segundo lugar, en contraste con la investigación de Ayerve (2020), para asegurar la viabilidad de un modelo de administración por procesos destinado a la simplificación administrativa de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos para los gobiernos locales, resulta esencial implementar la estrategia de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Esto implica simplificar los procedimientos administrativos y servicios exclusivos, como son: acceso a la red, plataformas web, transacciones virtuales, interoperabilidad y servicios en línea, como, por

ejemplo, en este último caso, mediante las redes sociales.

En tercer lugar, al igual que la tesis propuesta por Silva (2020), mediante la creación de un modelo de administración por procesos para la simplificación administrativa de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos en exclusividad, se observan elevados índices de tiempos de atención, gastos, utilización de recursos y procedimientos administrativos con limitadas oportunidades para la población. Por lo tanto, a través de la automatización que se implementa en la propuesta a través del modelo de administración por procesos, se proponen avances notables en la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos única y exclusivamente por los gobiernos locales de la provincia de Huánuco.

En cuarto lugar, en contraste con la investigación de Díaz (2017), se sabe que en la administración pública a nivel de un gobierno local se presentan problemas vinculados con la demora, el exceso de costos, los plazos para llevar a cabo los trámites de los administrados, entre otros, lo que genera dificultades para el administrado. Por lo tanto, es de interés público que la propuesta sea automatizada a través del modelo de administración por procesos, por lo que se proponen mejoras notables en la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos única y exclusivamente por el Gobierno Local.

En quinto lugar, de la misma manera que el trabajo de Calagua (2017), el objetivo es elementos de calidad, eficiencia y oportunidad en los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos en exclusividad. Esto se logra a través del desarrollo del modelo de administración por procesos para la simplificación administrativa de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos en exclusividad por los gobiernos locales de la provincia de Huánuco. Así que a través de la automatización que plantea la propuesta a través del modelo de gestión por procesos, se proponen mejoras notables en la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos única y exclusivamente por los gobiernos locales.

## Conclusiones

A continuación, se muestran las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos durante el

desarrollo de la investigación de modelo de gestión por procesos para la simplificación administrativa de los trámites administrativos y los servicios ofrecidos única y exclusivamente por los gobiernos locales de la provincia de Huánuco, 2022.

El estudio se inicia con el reconocimiento y ordenamiento de procedimientos administrativos y servicios brindados de manera exclusiva, así como la identificación de los actores involucrados en los flujos, según las competencias y responsabilidades específicas establecidas en la ley N.º 27972 - Ley orgánica de municipalidades y la asignación de peso por criterio de ponderación de valoración para cada procedimiento/servicio, de las cuales en función de la muestra de estudio, se priorizaron doce (12) procedimientos administrativos y tres (3) servicios prestados en exclusividad por los gobiernos locales.

Así mismo, se realizó el diagnóstico y rediseño basados en la prioridad de los procesos administrativos y servicios ofrecidos de manera exclusiva, respecto a la caracterización, marco legal, equipamiento e infraestructura y costos. En este sentido, y en base a la evaluación del modelo de gestión por procesos propuesto, se encontró: a) mejoras significativas del 56 % en la automatización de las actividades, según el tipo de valor de estas, plazo máximo, requisitos, cantidad de áreas, servicios identificables, costos fijos y pasos de actividades; b) mejoras del 60 % en la disminución de recursos humanos, materiales fungibles y depreciación de activos que se emplean para la completar los flujos de los procedimientos administrativos/servicios exclusivos de un gobierno local; y c) mejoras del 59 % en la disminución en uso de materiales no fungibles, servicios no identificables y costos. Estos resultados se compararon utilizando la estadística inferencial.

Por consiguiente, se concluye que el modelo de gestión por procesos simplifica la administración de los procedimientos y servicios que única y exclusivamente los gobiernos locales de la provincia de Huánuco pueden proporcionar, 2022. Entonces, mediante la automatización que plantea la propuesta a través del modelo de gestión por procesos, se obtienen mejoras significativas en la calidad, eficiencia y oportunidad de los trámites administrativos y servicios ofrecidos única y exclusivamente por los gobiernos locales de la provincia de Huánuco.

## Referencias bibliográficas

- Anibal-Rivero, P. R., Anibal-Rivero, R. A., Rivero-Lazo, M. S. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Gaceta Científica*, 7(4), 151-157. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Ayerve, W. (2020). *Propuesta de aplicación de la simplificación de trámites y servicios en el área de servicios municipales del DM. de Quito* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25820>
- Chantera, H. (2015). *Estandarización de procesos para el control municipal del gobierno autónomo descentralizado de san miguel de Ibarra* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital de la Universidad Técnica Del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/4502>
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *IUS ET VERITAS*, (54), 66-99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Muñoz, E., y Borrero, C. (2020). *Modelo de optimización de los trámites administrativos del ministerio de educación* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador] Repositorio Institucional de la Universidad Central Del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23921>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021, 11 de agosto). *Implementación de la Gestión por Procesos en la administración pública*. [https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136\\_implementation-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica](https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136_implementation-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica)
- Romero, R. (2021). *Propuesta de implementación de la metodología kaizen para la gestión por procesos en una oficina administrativa de una entidad pública, lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener.

<https://hdl.handle.net/20.500.13053/4923>

Silva Huamantumba, E. J., y Delgado Bardales, J. M. (2020). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/>

20.500.12692/56799

Torres, R. (2021). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83160>

### **Contribución de los autores**

TLP: concepción del estudio, recolección de datos, análisis de resultados, discusión y revisión final del artículo.

### **Fuentes de financiamiento**

La investigación fue realizada con recursos propios.

### **Conflictos de interés**

No presenta conflictos de interés.

### **Autor de correspondencia**

[tlastrap@epgunheval.edu.pe](mailto:tlastrap@epgunheval.edu.pe)

