

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



**BARRERA BUROCRÁTICA Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2021**

**Tesis para optar el grado académico de
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

XUXY LOPEZ RUIZ

Pucallpa – Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 a. horas, del día 02 de Agosto - 2024, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por:

Dr. Pedro Julian Ormazo Gormena Presidente
Dra. Cheryl Ruiz Bortea Secretario
Dr. Thoma Robert Ruiz de la Cruz Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en Gestión Pública Mención:

Don(ña) Xuxy López Ruiz

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Barrera Burocrática y la Administración Pública durante la Pandemia de covid-19 Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal.
- b) Exposición: El problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

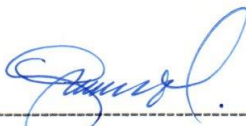
.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota** de Proceso (16)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda
 (aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:00 p.m. horas del 02 de Agosto del 2024.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0276-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:
**"BARRERA BUROCRÁTICA Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2021"**

Autor(es) : **LOPEZ RUIZ, XUXY**
Facultad : **ESCUELA DE POSGRADO**
Escuela : **Maestría EN GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a) : **Dra. FLORES CABRERA DE RUIZ, KATHY**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud 9%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 22/05/2023



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, XuXy Lopez RuizAutor de la tesis titulada: Barrera Burocrática y la administración pública durante la pandemia de covid-19 Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021Sustentada el año 2024Asesor(a): Dra. Kathy Flores Cabrera de Ruiz

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

TOTAL

☒
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 02/08/2024Email: XuXylopezruiz22@gmail.comFirma: XuXy Lopez RuizTeléfono: 969786690DNI: 76915171

DEDICATORIA

A Dios quien me permitió conocer el verdadero amor a través de mi hija Esmeralda, con cuatro semanas de gestación emprendí este proyecto de tesis para optar el grado de maestra, a mi esposo que nunca dejó de creer en mí, mis padres por el sagrado amor incondicional y mis hermanos por su fortaleza, ellos me motivan a seguir conquistando logros.

Xuxy

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos la Vida, a mis docentes, por haberme compartido sus grandes conocimientos para mi formación profesional y haberme guiado por el camino del bien, a mi familia que confía mucho en mi capacidad, y ser el soporte en mi crecimiento profesional y personal.

A la Universidad Nacional de Ucayali por permitirme seguir con mis estudios de posgrado en Gestión Pública y ser una Profesional de Calidad.

A mi centro de trabajo por haberme brindado las facilidades del caso y comprensión que la superación profesional favorecerá a la gestión pública

A mi asesora a la Dra. Kathy Flores Cabrera de Ruiz que permitió con su asesoramiento cumplir con los tramites y la revisión constante de la tesis muchas gracias

RESUMEN

Hoy en día, rige la jerarquía normativa evidente entre los derechos fundamentales de la Ley Fundamental con respecto a las leyes y las demás manifestaciones del actuar estatal. La Ley Fundamental tiene rango superior y constituye la medida para la ley y para todas las demás acciones estatales. Las leyes solo están en vigor si son conformes con la Ley Fundamental. Las actuaciones administrativas y de la jurisprudencia contencioso-administrativa que estén en contradicción con los derechos fundamentales son contrarias a derecho, pues todo el derecho administrativo tiene que ser conforme a estos. El estudio fue desarrollado de acuerdo con el enfoque cuantitativo, por su finalidad fue básica, según su profundidad fue descriptivo, de acuerdo con el objetivo que persiguió la investigación fue de diseño no experimental de tipo correlacional. Para recabar los datos, aplicamos un cuestionario de 15 preguntas cerradas tipo Likert para la variable barreras burocráticas y 15 preguntas cerradas tipo Likert para la variable Administración pública, a una muestra de 36 colaboradores. Luego de haber procesado en el software SPSS.26 los datos recabados para contrastar la hipótesis general de este estudio, se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.889 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación significativa entre la Barrera Burocrática y la Administración Pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Palabras claves: Barreras burocráticas, administración pública, Municipalidad, economía, pandemia covid-19, administrado, normativa.

ABSTRACT

Today, the evident normative hierarchy governs between the fundamental rights of the Fundamental Law with respect to the laws and the other manifestations of state action. The Basic Law has superior rank and constitutes the measure for the law and for all other state actions. Laws are only in force if they are in accordance with the Basic Law. Administrative actions and contentious-administrative jurisprudence that are in contradiction with fundamental rights are contrary to law, since all administrative law must be in accordance with these. The purpose of the study was to determine the relationship between the Bureaucratic Barrier and the Public Administration during the 2021 COVID-19 pandemic in the provincial municipality of Coronel Portillo. The study was developed according to the quantitative approach, because of its purpose it was basic, according to its depth it was descriptive, according to the objective that the investigation pursued, it was of a non-experimental design of a correlational type. To collect the data, we applied a questionnaire of 15 Likert-type closed questions for the bureaucratic barriers variable and 15 Likert-type closed questions for the Public Administration variable, to a sample of 36 collaborators. After having processed the data collected in the SPSS.26 software to test the general hypothesis of this study, there was a high positive Spearman correlation rho of 0.889 and a p-value of 0.000, establishing the rejection of it, that is, that, There is a significant relationship between the Bureaucratic Barrier and the Public Administration in the provincial municipality of Coronel Portillo.

Keywords: Bureaucratic barriers, public administration, Municipality, economy, covid-19 pandemic, administered, regulations.

INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, la barrera burocrática ha ganado espacio en diferentes entidades públicas que representan al estado de sus países, lo que ha generado una imposición de nuevas formas de administrar sus recursos y planear sus requisitos y exigencias a fin de conseguir un beneficio con nombre propio. Sin embargo, no han previsto las consecuencias negativas que puedan generar en los ciudadanos de sus países, producto de su recaudación mediante cobros y/o exigencias gravados a sus ciudadanos sin una ley que justifique su accionar.

Asimismo, en América Latina y el Caribe, se ha generado un dilema respecto a las sanciones que se están imponiendo a las acciones consideradas como barrera burocrática debido al daño que causa a sus administrados.

En ese contexto, la administración pública también se ha visto afectada, ya que muchas veces se genera una dicotomía entre la administración pública y sus ciudadanos por las imposiciones de los primeros sobre los segundos sin que exista una norma legal que respalde tales exigencias.

En ese orden de ideas, en la década de los 30, el Perú manifestó los primeros intentos por la consolidación y profesionalización de la burocracia. Entre 1990 y 1995 se experimentó una reducción del aparato estatal y su intervención económica, dictándose diversas normas, entre las cuales están el Decreto Legislativo N°757, Ley Marco para el crecimiento de la inversión privada y los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPAs). En ese mismo período, se creó el Indecopi, una entidad pública del estado que persigue y sanciona los actos catalogados como barrera burocrática.

La Administración pública en su conjunto es regido por una nutrida normatividad que coadyuva a su razón de ser. Es decir, existe un conjunto de leyes que recoge la forma de administrar los recursos del Estado y cuya forma de previsión se van sucediendo todos los años. Con base en ello el legislador da el visto bueno a los diferentes estamentos gubernamentales para ejecutar sus gastos, con los límites pertinentes y con el destino que estas normas así lo especifican.

Por otra parte, es necesario comprender que cuando hablamos de forma de administrar los recursos del estado, también hacemos referencia a una disciplina administrativa, que es la gestión administrativa. Es decir, los fondos públicos administrados y distribuidos necesitan de una previa organización para ser distribuidos equitativamente según la necesidad de cada estamento del aparato estatal y de acuerdo a la densidad demográfica y poblacional de cada espacio geográfico del país. Estos fondos necesitan contar con controles, una dirección apropiada y una planificación de la totalidad de los recursos tanto humanos, financieros, tecnológicos y materiales: De allí la importancia de una gestión administrativa coherente en función de toda normatividad al uso sobre los fondos públicos y de la forma de administrarlos.

Es por ello que resulta necesario conocer, de primera mano, de qué manera se ejecutan los presupuestos en los gobiernos locales y de cómo la gestión administrativa se relaciona con el cumplimiento de sus fines establecidos en la Ley Orgánica de Municipales; por ello, el estudio tuvo como principal objetivo: Determinar la relación que existe entre las barreras burocráticas y la administración pública durante la pandemia de COVID-19 del año 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

La investigación se estructuró en los siguientes cinco capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, el cual menciona la descripción del Problema y detalla la contextualización del problema y sus variables; la formulación del problema; objetivos de la investigación; hipótesis; definiciones de las variables; la operacionalización de las variables y la justificación.

Capítulo II: El marco teórico, el cual menciona los antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio; las teorías basadas en las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III: la Metodología, el cual menciona y se sustenta el método, tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, y la explicación de cómo fue el tratamiento de los datos desde un punto de vista estadístico.

Capítulo IV: Resultados y discusión, el cual se consideró los resultados, prueba de hipótesis y discusiones de resultados, el cual hace una triangulación entre los resultados, antecedentes y la literatura. Asimismo, líneas abajo se aprecia las conclusiones y sugerencias del informe final de tesis, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluye el cuestionario, la tabla de fiabilidad, tablas y figuras de resultados, base de datos, la matriz de consistencia, entre otros documentos que intervinieron en la elaboración de la tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I.....	17
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	20
1.4.1. Hipótesis general	20
1.4.2. Hipótesis específicas.....	21
1.5. Variables.....	21
1.6. Justificación e importancia	24
1.7. Viabilidad	25
1.8. Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II.....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.2. Bases teóricas	32

2.3. Definiciones conceptuales.....	42
2.4. Bases epistémicas.....	46
CAPÍTULO III.....	49
METODOLOGÍA.....	49
3.1. Tipo de investigación.....	49
3.2. Diseño y esquema de la investigación.....	49
3.3. Población y muestra.....	50
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	51
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	53
CAPÍTULO IV.....	54
RESULTADOS.....	54
CAPITULO V.....	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	60
CONCLUSIONES.....	62
SUGERENCIAS.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	22
Tabla 2. Población.....	50
Tabla 3. Variable 1: barreras burocráticas.....	52
Tabla 4. Variable 2: Administración pública.....	52
Tabla 5. Resultados de la variable N°01: Barrera Burocrática y sus dimensiones	54
Tabla 6. Resultados de la variable N°02: Administración Pública y sus dimensiones	55
Tabla 7. Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov.....	57
Tabla 8. Prueba de hipótesis general: Barrera Burocrática vs Administración Pública.....	57
Tabla 9. Prueba de hipótesis específica N°01: Ordenanza Municipal – Administración Pública.....	58
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica N°02: Exigencia Normativa – Administración Pública.....	58
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica N°03: Impacto económico - Administración Pública.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la variable N°1: Barrera Burocrática y sus dimensiones	54
Figura 2. Resultados de la variable N°1: Administración Pública y sus dimensiones	56

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En el Perú, los errores que ha venido cometiendo el Estado a través de la administración pública al crear e imponer prohibiciones, requisitos y/o cobros hacia los administrados eran catalogados como una exigencia antijurídica. Sin embargo, desde el año 2016, mediante Decreto Legislativo número 1256, el Estado decidió supervisar el cumplimiento del marco legal que protege los derechos a la libre iniciativa de los ciudadanos y la libertad de empresa, a fin de eliminar los obstáculos que imponen las entidades del estado para satisfacer sus necesidades sin tener sustento legal.

Hoy en día, el consejo directivo del Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), cuenta con funciones desconcentradas en materia de eliminación de las barreras burocráticas.

La Administración Pública y las barreras burocráticas van de la mano. Las barreras burocráticas solo pueden ser generadas por la Administración Pública (entidad municipal).

En el año 2018, el Instituto nacional de la defensa de la competencia y de a protección de la propiedad intelectual (INDECOPI), elaboró un ranking que relacionaba las entidades gubernamentales del Estado peruano y las barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad. En tal informe se aprecia a la municipalidad provincial de Coronel Portillo, desde

el mes de julio hasta diciembre de ese año, con 1 denuncia y con un porcentaje de 0.34%, en barreras burocráticas aplicadas a sus administrados.

Asimismo, las barreras burocráticas son errores que comete el Estado y que dificultan y encarecen el desarrollo de negocios en el Perú. Son trámites, requisitos, exigencias, cobros o prohibiciones que las entidades públicas imponen a las personas y empresas y que contraviniendo la ley o la razón, afirmó Jorge Lazarte, presidente del Consejo Directivo de la Asociación de Eliminación de Barreras Burocráticas (ADEBB). Expertos advierten que la mayoría de ellas son generadas por municipalidades y afectan la competitividad de las MYPES y que, por ello, debería modificarse la legislación. (Caro, 2020).

Ahora bien, para que una barrera burocrática se denomine como tal debe presentar los siguientes tres elementos: primero, ser un tipo de imposición específica; es decir, un requisito, una exigencia, una prohibición, un cobro, o una limitación; segundo, que tal imposición provenga de alguien que cumple una función administrativa; y, finalmente, que genere algún efecto como dificultar la permanencia en el mercado o que afecte la norma de simplificación administrativa (tramitología).

En este contexto de pandemia, la situación no ha cambiado. El presidente de la Comisión de Trabas Burocráticas de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), Jorge Ochoa, advierte que, efectivamente en tiempos de la COVID-19, las municipalidades han emitido una serie de ordenanzas con motivo de la emergencia sanitaria, pero muchas de ellas representan trabas para el desarrollo de las actividades comerciales. Aunque se han emitido

ordenanzas que permiten el cambio de giro, estas han tenido un efecto reducido. “Las municipalidades han lanzado una serie de ordenanzas que no tienen un espectro que favorezca el funcionamiento de los negocios” (Caro, 2020).

Por otro lado, el Decreto Legislativo 1256 “Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas” tiene irregularidades menores y estructurales que debería revisarse, ya que eso genera que Indecopi se debilite; y, si se debe sacar una norma, esta no debería ser solo coyuntural o “parche” sino que necesita atacar el problema de fondo.

En ese orden de ideas, Jorge Ochoa, de la CCL, comenta que debería homogenizarse el Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de las municipalidades porque comunas vecinas tienen diferentes procedimientos, lo cual genera incertidumbre en las empresas. En sus propias palabras manifiesta: “Es una puerta abierta a que no haya comportamiento ético y correcto. El exceso de sobrerregulaciones propicia la informalidad y las malas prácticas empresariales”. (Caro, 2020).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

Determinar la relación que existe entre las barreras burocráticas y la administración pública durante la pandemia de COVID-19 del 2021 en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación de la ordenanza municipal con la administración pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el 2021?
- ✓ ¿Cuál es la relación de la exigencia normativa con la administración pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el 2021?
- ✓ ¿Cuál es la relación del impacto económico con la administración pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Barrera Burocrática y la Administración pública durante la pandemia de COVID-19 del 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación entre la entidad municipal y las barreras burocráticas en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el 2021.
- ✓ Determinar la relación que existe entre los administradores públicos con la barrera burocrática en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo., 2021.
- ✓ Determinar la relación que existe entre los administrados con la barrera burocrática en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación entre la Barrera Burocrática y la Administración Pública es significativa durante la pandemia de COVID-19 del 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La relación entre la ordenanza municipal y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
- La relación entre la exigencia normativa y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
- La relación entre el impacto económico y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

1.5. Variables

Variable: Barreras Burocráticas (x)

Variable: Administración Pública (y)

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEM/INDICE
Variable I: Barreras Burocráticas	Las barreras burocráticas son errores que comete el Estado que dificultan y encarecen el desarrollo de negocios en el Perú. Son trámites, requisitos, exigencias, cobros o prohibiciones que las entidades públicas imponen a las personas y empresas, contraviniendo la ley o la razón. (Caro, 2020).	Las Barreras Burocráticas serán medidas mediante un cuestionario compuesto por 15 preguntas, 3 por cada dimensión, es decir, Ordenanza Municipal, Exigencia Normativa, Impacto Económico	Ordenanza Municipal	Propuesta, legalidad normativa.	Ordinal	ITEMS: I =5, II = 5 III=5 Total = 15
			Exigencia Normativa	Decreto Legislativo 1256, liderazgo y toma de decisiones,		INDICES: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
			Planeamiento Económico	Ingreso, Egreso, liquidez, planeamiento estratégico.		Escala de medición: Ordinal

Variable II: Administración Pública	Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito, (R&C Consulting - Escuela de Gobierno y Gestión Pública, 2018).	La Administración Pública será medida mediante un cuestionario compuesto por 15 preguntas, 3 por cada dimensión, es decir, Entidad Municipal, Administradores Públicos y Administrados.	Entidad Municipal	Recurso humano, ley 27444,	ITEMS: I =5, II = 5 III=5 Total = 15
			Administradores Públicos	Recursos humanos, vocación de servicio.	Ordinal INDICES: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
			Administrados	Personas naturales, empresas	Escala de medición: Ordinal

1.6. Justificación e importancia

Justificación práctica. La revisión de las normas relacionado a la prevención e eliminación de las barreras burocráticas es la base para encaminar la eficiencia y eficacia en la Administración pública y así poder mejorar el servicio que presta la administración pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo; donde permitió conocer y superar las deficiencias entre los administrados y administradores del Estado.

Justificación teórica: La justificación teórica del estudio de investigación se evidencia gracias a los resultados obtenidos, que serán utilizados como antecedentes por los investigadores en el futuro a fin de consolidar a través de las bases teóricas sus conocimientos en función.

Justificación metodológica. Metodológicamente se aportó políticas, tales como técnicas, instrumentos y herramientas para el estudio de la barrera burocrática y la Administración pública, en un campo poco comprendido y abordado con efectividad dentro del sector público sobre todo en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Justificación social. Desde el punto de vista de las instituciones del Estado y los organismos encargados de dar los diversos servicios, se pudo tener una herramienta de medición con la cual se pudo plantear planes a fin de mejorar la eficiencia del servicio que presta la entidad municipal, brindando un servicio de acorde a ley y que genere un valor público para los administrados, teniendo como base la información que se procesa día a día en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, las mismas que permitieron mejorar la eficiencia y eficacia de la Municipalidad.

1.7. Viabilidad

La presente investigación es considerada como un proyecto viable, ya que contempla variables (barreras burocráticas y administración pública) sobre las que existe información necesaria para la investigación

Así mismo, los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se encuentran llanos a contribuir con la presente investigación.

1.8. Limitaciones

La presente investigación no presenta limitación alguna para el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Marchan (2016), manifiesta que en la revista titulada “América Retail” se realizó un sondeo a 200 egresados colombianos de la escuela de Negocios Internacionales del IE Business School, tras lo cual se determinó que el principal problema para iniciar un emprendimiento en el país es la burocracia y los trámites requeridos. En ese mismo informe se refleja que la situación es similar al del resto de América Latina, en donde el 40% consideró que Colombia no es un país más difícil que sus vecinos para crear una empresa e, incluso el 11%, creyó que el entorno del país es posiblemente más favorable.

En relación con lo anterior sostiene que, Marchan (2016) manifiesta que hay muchas oportunidades, pero hay que ir creando cultura de inversión y un punto de encuentro de ideas y capital, como ocurre en EEUU o Europa. “En Colombia estamos al frente de la región, pero queda mucho camino por recorrer aún. Por otro lado, el gobierno tiene que ir levantando barreras burocráticas para que seamos un país más ágil. Se ha avanzado mucho en los últimos años, pero es también un área de mejora importante”.

Fernández (2018). Manifiesta que. Se analiza en qué medida la desburocratización de la Administración Pública resulta un mito y al mismo tiempo una meta de cambio, tomando como referencia el caso de Cuba en América Latina. Una revisión sumaria acerca de cómo la organización y funcionamiento de la Administración Pública se asocia con el sentido

peyorativo del término “burocracia”, muestra su dependencia del cumplimiento ineficiente de las funciones estatales que le son inherentes. Se concluye que la desburocratización se acerca más a un mito que a un objetivo alcanzable, en la medida en que la burocracia forma parte de la esencia de los procesos administrativos. Se ofrecen argumentos en favor de “la optimización de trámites” como alternativa para la desburocratización y para potenciar la función que ejerce el Estado como proveedor de servicios públicos.

Llanes et al. (2020). Manifiesta que; La cuarta revolución industrial se caracteriza por una fusión de tecnologías que trasciende al cambio tecnológico y toma como principios básicos la automatización y la digitalización. Este trabajo propone como objetivo general, reflexionar sobre el papel de la administración pública de América Latina y el Caribe en el contexto de la cuarta revolución industrial y en particular mostrar el rol del Estado cubano en esa dirección. Una de las conclusiones del estudio subraya la idea de que para superar la brecha digital existente será imprescindible la definición e implementación de políticas públicas, dirigidas por el Estado, para instaurar programas de formación que generen nuevas habilidades digitales en los servidores públicos, realizar la transformación digital de los procesos productivos y de servicios, invertir para adoptar las tecnologías digitales de avanzadas, así como establecer la cooperación regional para la creación de cadenas de valor integradas.

Zepeda (2019). Manifiesta que; El escrito describe las nuevas tendencias en la gestión pública en América Latina. Se parte desde el modelo burocrático predominante desde la década de los treinta hasta inicio

de la década de los ochenta del siglo XX. También, se analiza el modelo post-burocrático, vigente a partir de la década de ochentas hasta la primera década del siglo XXI. Finalmente, se analiza el modelo meta-burocrático vigente hasta la actualidad en la que la gestión pública ha adoptado un enfoque basado en resultados donde los rankings juegan un papel muy importante en los asuntos públicos y de gobierno. Se concluye que, hoy día, el modelo de gestión pública se sustenta en procesos de mejora continua, donde los rankings y las medidas de evaluación del desempeño en perspectiva comparada juegan un papel muy importante en este modelo

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Del Águila (2022). Manifiesta que; El trabajo de investigación presentado persiguió como objetivo determinar la relación que existe entre las barreras burocráticas y promoción de la inversión privada en una municipalidad provincial de la Región San Martín, 2022. La investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 199 empresas, calculada a través del índice medio de empresas con antigüedad no mayor a 20 años. La muestra estuvo conformada por 82 empresas contribuyentes. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se elaboraron dos cuestionarios agrupados y estandarizados para el acopio de datos. Los resultados de la investigación mostraron que el 69.5% de las empresas considera que el nivel de las barreras burocráticas en una municipalidad provincial de la Región San Martín, 2022 es regular; por otro lado, el 50% consideró que el nivel de la promoción de la inversión privada en una municipalidad provincial de la Región San Martín, 2022 es evaluado como

regular. La principal conclusión de la investigación evidenció que existe una relación positiva moderada (Spearman = 0.472 significativa en el nivel de 0.01) entre las Barreras para la creación de empresas y promoción de la inversión privada.

Estrada. (2019), Manifiesta que; La investigación se inicia con la evaluación del entorno institucional, es decir, la coordinación existente entre las municipalidades y los organismos nacionales y privados; del mismo modo, se evalúa el nivel de planeamiento existente en la municipalidad de Cotabambas, a partir de las funciones de planeamiento definido en la ley Orgánica de Municipalidades tales como: plan de desarrollo concertado, plan institucional, plan operativo y otros. Asimismo, se evalúa el nivel de implementación de recursos humanos, tanto en cantidad como en calidad, capacitación, entre otros. De otra parte se analiza las limitantes en los sistemas operativos a fin de medir el grado de modernidad y eficiencia en el manejo de los servicios que brinda la municipalidad a la comunidad. Los aspectos de capacitación constituyen un elemento fundamental de nuestro análisis, debido que uno de los objetivos del diagnóstico es focalizar un plan de reforzamiento institucional hacia temas que resulten de interés para mejorar la gestión municipal a escala nacional. Otro aspecto es la gestión financiera; por lo que se evalúa el nivel de captación de las diversas fuentes de financiamiento así como el esfuerzo fiscal que realiza el gobierno local a través de una mayor recaudación institucional; así como mejora en la calidad del gasto. La investigación se orienta a un análisis de cuatro componentes de la gestión Municipal y para cada uno de ellos se establecen factores e indicadores

que miden el desempeño municipal. Los componentes analizados fueron: La Gestión institucional, La Gestión operativa (servicios Públicos), La Gestión financiera y la Gestión Presupuestal.

López (2020), Manifiesta que. **Objetivo.** Analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo Maria, 2019. **Métodos.** El nivel de investigación fue relacional, mientras que el diseño, no experimental, fue de tipo transversal. Se aplicó un cuestionario de opinión para conocer el comportamiento de las variables de estudio en los usuarios de dicha municipalidad. **Resultados.** La evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35 % “regular”, 23 % “bueno”, 18 % “excelente”, 17 % “malo” y 8 % “pésimo”. Por su parte, la calidad del servicio público arrojó un resultado de 31 % “regular”, 25 % “bueno”, 20 % “malo”, 14 % “pésimo” y 11 % “excelente”. Referente a la correlación de Pearson se obtuvo un valor 0,575 y la significancia de $p \leq 0,000$; demostrando relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Asimismo, los resultados en las hipótesis específicas fueron: en la primera hipótesis, se contrastó la correlación de Pearson de 0,488 y la significancia de $p \leq 0,000$; en la segunda hipótesis se corroboró una correlación de Pearson de 0,542 y una significancia de $p \leq 0,000$, **Conclusión.** Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Cruz y Palacios. (2020). Manifiesta que; En el presente trabajo hemos querido exponer, brevemente, algunas reflexiones acerca de la relevancia de presentar indicios suficientes de carencia de razonabilidad en los

procedimientos de eliminación de barreras burocráticas, desde un enfoque más principista que técnico, invitando al lector a preguntarse si este requerimiento resulta necesario a la luz de los derechos que tiene todo denunciante en un procedimiento administrativo.

2.1.3. Antecedentes Locales

Farfán (2018). Manifiesta que, El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de correlación de la gestión municipal y el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, Provincia de Coronel Portillo - Ucayali 2018, conformada por una población de 87 servidores públicos, tomando como muestra los 71 trabajadores, estimados mediante formula estadística aleatoria simple, a quienes se aplicó el instrumento de las variables gestión municipal y desarrollo local. El método utilizado en la investigación fue el hipotético deductivo. El estudio utilizó el diseño de nivel correlacional de corte transversal no experimental, que recopiló la información en un período específico, luego de aplicar los cuestionarios sobre gestión municipal y desarrollo local utilizando ítems dicotómicos (sí y no) con sus respectivas dimensiones, cuyos resultados se muestran gráficamente y textualmente. La investigación concluye que hay evidencia para afirmar que: La gestión municipal tiene una correlación altamente significativa con el desarrollo local según los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Requena 2018

Atencio et al. (2018). Manifiesta que; El presente estudio, se realizó con el objetivo de conocer la relación del empleo y la informalidad de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Callería, Ucayali, 2017, con el propósito de reflejar el nivel de la problemática de nuestras variables

estudiadas, información que puede ser relevante, para reorientar las acciones de las políticas de gobierno. Nuestra investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con diseño transeccional correlacional, se aplicó a 118 trabajadores y 118 micro empresarios del distrito de Callería, el cuestionario constó de 20 preguntas cerradas, cinco opciones de respuesta, procesadas en el programa Excel, y el análisis de los datos, se hizo a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el coeficiente de correlación de Pearson, extraídos del programa (SPSSv25). De acuerdo a los resultados existe relación negativa muy baja y no significativa entre el empleo y la informalidad de los micro y pequeños empresarios en el distrito de Callería, Ucayali, 2017, lo que nos manifestó que el empleo no contribuye en el mejoramiento de la informalidad de las MYPEs en el distrito de Callería-Ucayali.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Barreras Burocráticas

Según Hondemann (2017), en su libro *“El nuevo régimen de las barreras burocráticas en el peru”*, las barreras burocráticas son todas aquellas exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros que impongan las entidades de la Administración pública (en adelante, entidad o entidades), dirigidos a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que puedan afectar a los administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.

En la actualidad, tenemos un Estado que todo problema real o inventado pretende solucionarlo a través del excesivo formalismo y las

regulaciones, que resultan inútiles al ser emitidas sin el menor análisis posible. Siendo, por tanto, solo barreras burocráticas que dan pie a un Estado ineficaz que alienta la informalidad contraviniendo el ordenamiento jurídico y el desarrollo de los mercados.

La burocracia es un fenómeno histórico relacionado con el desarrollo del Estado, pues esta empieza en la época en que aparecen las formas de organizaciones políticas complejas, esto es, cuando el Estado crea y necesita de una administración para el desarrollo de sus objetivos. La burocracia se remonta a las civilizaciones antiguas de Egipto, Persia, Roma, el Imperio Musulmán. Asimismo, los imperios español e inglés tuvieron un sistema administrativo complejo, encauzado por procedimientos y trámites especiales que no se diferencia mucho de los modernos. Esta característica fue patrimonio de las culturas asiáticas y de las europeas, así como de las culturas americanas del Imperio de los Incas y del Reino de los Aztecas. (Quesada Rada, 2001).

Max Weber ha definido a la burocracia como el medio de transformar la acción comunitaria en una acción societal organizada racionalmente. Es decir, que con el término burocracia nos referimos a una forma de organización con estructuras administrativas de carácter racional, determinado por principios, normas, medios, fines y situaciones de hecho.

La burocracia en su connotación positiva resulta ser favorable, pues busca que las entidades de la Administración Pública actúen de manera ordenada, eficaz, eficiente con respeto de los principios y normas establecido por el ordenamiento jurídico. No obstante, el problema surge cuando el papel

paternalista del Estado pretende con la burocracia una protección extrema, convirtiendo sus actuaciones en barreras burocráticas; es decir, exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y cobros que condicionan, restringen u obstaculizan principalmente el acceso y permanencia de los agentes económicos en el mercado. (Weber, 2016).

En ese contexto, (Weber, 2016) dice que “el problema surge cuando el papel paternalista del Estado pretende con la burocracia una protección extrema, dejando de lado que las exigencias, requisitos, limitaciones prohibiciones y cobros, convierten sus actuaciones en Barreras Burocráticas”, barreras que actualmente genera atraso, malestar y viola derechos de muchos ciudadanos (administrados) y empresas, acciones que se dan a través de la Administración pública.

Dimensión: Ordenanza Municipal

Una ordenanza es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación.

Reciben el nombre de Ordenanzas las leyes locales emanadas de los Concejos Municipales; las define la Ley Orgánica del Poder Público Municipal como *“los actos que sanciona el Concejo Municipal, de aplicación general sobre asuntos específicos de interés local”* (Lara Salazar, 2018).

Dimensión : Exigencia Normativa

Deriva del latín, exactamente de “exigentia”, que es fruto de la suma de los siguientes componentes:

- El prefijo “ex”, que significa “hacia fuera”.
- El verbo “agere”, que puede traducirse como “llevar adelante” o “mover”.
- El componente “nt”, que se usa para indicar “Agente”
- El sufijo “ia”, que es sinónimo de “Cualidad”.

Se trata del acto y la consecuencia de exigir: demandar, pedir algo de manera imperiosa. (Perez Porto, 2019).

Exigir al ciudadano que cumpla con lo establecido en las ordenanzas municipales y/o normas ya dictadas por la autoridad municipal.

Dimensión: Planeamiento Económico

Los estudios de impacto económico sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios.

No hay país ni organismo internacional o de cooperación que no haya cambiado su forma de operar. La pandemia ha obligado a todos los actores a redefinir sus planes y reencausar los recursos disponibles para poner en el centro de su accionar no solo la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible; es decir, avanzar hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental sin dejar a nadie atrás, sino también las respuestas a la crisis sanitaria, económica y social. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

Los estudios de impacto económico ayudan a las administraciones públicas en la toma de decisiones sobre proyectos de inversión y medidas de política pública:

- Proporcionan información cuantitativa y cualitativa sobre los impactos en producción, empleo, recaudación impositiva o medioambiente.
- Permiten justificar las decisiones de inversión frente a la sociedad y ante otras Administraciones Públicas, así como comunicar con transparencia a través de los medios de comunicación.
- Permiten atraer el interés de patrocinadores y otras fuentes de financiación de proyectos.

El impacto económico de un mismo tipo de inversión puede ser muy diferente dependiendo de las características del país o región y del momento temporal en el que se lleve a cabo. La cuantificación del impacto económico no debe por tanto basarse en la mera extrapolación de otras experiencias, sino que requiere un análisis específico caso por caso.

2.2.2. Administración Pública

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) nos manifiesta que el término *administración* proviene del latín “ad” que significa *ir, hacia* y de “ministrare”, que a su vez significa *servir, cuidar*. En ese sentido, la Administración pública es el conjunto de instituciones del sector público que se encargan de servir a la sociedad y de velar por la relación permanente de esta con el Estado. Entiéndase servir como atender las necesidades de los gobernados de manera eficaz, efectiva y eficiente, generando un clima de respeto y justicia.

En tal sentido, al hablar de la Administración pública nos referimos al conjunto de órganos dependientes del Poder Ejecutivo que tienen la facultad de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que buscan satisfacer las necesidades de los administrados. La existencia y funcionamiento de estos órganos de la Administración pública están al amparo de las normas legales, las cuales regulan su estructura y competencia; por tanto, las disposiciones administrativas, actos administrativos y actuaciones materiales deben encaminarse conforme a lo establecido en la LPAG y demás normas pertinentes, favoreciendo un clima sin barreras burocráticas que impidan la protección de los derechos e intereses de los administrados.

Para Abruña Puyol el ordenamiento jurídico peruano adopta una concepción que identifica a la Administración pública como algo subjetivo, como una organización definida, además, por un elemento jurídico-formal. Siendo la Administración pública una organización del poder público que actúa con plena potestad administrativa, conferida por la Constitución y las normas legales. En tal sentido, las organizaciones que se constituyen como Administración pública son aquellas que, además de ostentar la capacidad ejercer poder público, tienen características jurídicas formales que las diferencian de otro tipo de poder.

La Administración pública es aquella organización de poder público que actúa en virtud de potestades administrativas y cuya actividad siempre estará sujeta al ordenamiento jurídico; de allí que sus características de continuidad y permanencia, expresadas bajo la frase “los Gobiernos caen y se suceden, pero la Administración pública permanece”, se vean alteradas en cierta forma cuando cambian las funciones que va a asumir la

Administración pública de acuerdo al gobierno de turno. Sin embargo, esto no debe distraernos del rol importante e indispensable que asume la Administración pública, esto es, ser el medio para que el estado logre sus fines encaminados a satisfacer los intereses generales.

Dimensión: Entidad Municipal

Es la institución del Estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito. (R&C Consulting - Escuela de Gobierno y Gestión Pública, 2018).

La Municipalidad es un órgano descentralizado de la administración del Estado, el más cercano a la comunidad y el encargado de resolver sus necesidades más urgentes. Además, tienen la tarea de implementar en cada comuna gran parte de las políticas públicas y servicios elaborados desde el gobierno central.

Al estar más ligados a la vida cotidiana de las personas, se puede afirmar que los municipios posibilitan una gestión más acorde a la realidad y necesidades concretas de cada comuna. Las municipalidades son de hecho consideradas como una “pieza clave en la vinculación con la ciudadanía” por la proximidad que tienen con las personas por medio de los servicios que prestan a la comunidad. (Centro de Políticas UC, 2019).

Dimensión: Administración Pública

Espinoza (2021). Manifiesta que; Con la globalización, los cambios de paradigmas de la sociedad, la introducción del concepto de competitividad a nivel de empresa y a nivel país, la calidad de servicio, actualmente, es

importante tanto para gestores privados, al igual que para gestores de la administración pública. el Estado Peruano la Secretaría de Gestión Pública en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, dictamina y propone una serie de esfuerzos articulados en garantizar que todos los servicios que brinda el estado sean de calidad.

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio.

La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentra una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios. Para las entidades públicas del Perú es de suma importancia tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad, de acuerdo al marco de la ley de modernización del estado.

La evaluación de la calidad de servicio, es un tema ampliamente estudiado en la literatura científica, porque la calidad de servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada individuo

que se encuentran expuestos a los servicios. En la administración pública del Perú aún no existe un instrumento normalizado que permita evaluar la calidad de servicio que perciben los usuarios peruanos de las diferentes entidades públicas, generalmente se toman algunos modelos que se utilizan

en mayor cuantía en el mundo empresarial, como lo es el modelo SERVQUAL, pero aún no se tiene un modelo propio en Perú.

Dimensión: Administrados

Espinoza (2021). Manifiesta que; la calidad de servicio es un factor necesario para lograr la satisfacción de los clientes. La satisfacción de los clientes, es la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con la entrega del servicio. La satisfacción del cliente está ligada a la calidad de servicio, y es un predictor de que si el cliente volverá a la organización o la entidad a realizar transacciones económicas o solicitar nuevos servicios.

En este sentido no cabe duda de que las construcciones de los conceptos de calidad de servicio y satisfacción de los clientes se relacionan entre sí, no puede existir un estado de satisfacción del cliente, sin primero este no haya estado expuesto a un servicio de calidad. El Estado Peruano con la Secretaría de Gestión Pública en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, establece que el estado debe modernizarse y orientarse brindar servicios de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos del Perú

Desde un punto de vista de la fabricación de bienes, el concepto de calidad implica la ausencia de errores o fallas en el bien, lo cual implica que todos los procesos de fabricación hayan sido verificados con el fin de evitar estos errores. Desde un punto de vista de los servicios intangibles, la calidad para un cliente o usuario también implica la percepción de las facilidades de acceso a servicios digitalizados

Cuando los servicios son impersonales o digitalizados, el proceso de acceso a la web o a las aplicaciones debe ser sencillo, entendimiento las diversas habilidades digitales que tienen los usuarios, un servicio digital será de calidad, cuando la interacción para el acceso sea lo más sencillo posible. De igual forma el Estado Peruano con la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, contempla como uno de los pilares de la modernización la reducción del uso de papel y volver todos los servicios a digitales.

Por lo tanto, todos los servicios digitalizados deben ofrecer una interfaz agradable que su manipulación sea lo más fácil posible con el fin de que cualquier ciudadano puede servirse de las aplicaciones digitales.

En este sentido realza la importancia que tienen los colaboradores en la configuración del concepto de calidad de servicio, los colaboradores de una organización mientras se encuentren mejor preparados, podrán satisfacer las demandas de los clientes, y por ende se construirá un mayor nivel de calidad de servicio establecen que muchas veces los contratados en la administración pública, ofrecen una percepción errónea para los usuarios de los servicios, encasillándolos en un personal que es poco eficiente para realizar las funciones de servir a la organización.

Es necesario enfatizar que hoy en día las necesidades y requerimientos de los clientes y usuarios son muy cambiantes y a la vez son más exigentes en cuanto a expectativas, por tanto, el trato con el personal de servicio en una entidad o una organización se hace de suma importancia al momento de evaluar la calidad de servicio.

Desde un punto de vista de la administración pública, los servicios públicos, son considerados bienes públicos, es decir son de importancia para la sociedad, usuarios y empresas, los servicios son el fin de la gestión pública y deben ser proveídos con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Hasta ahora la evolución de la administración pública ha girado en base a la eficiencia de la gestión, la orientación se ha basado en el ahorro de costos y maximización de resultados, y se ha dejado de lado el aspecto cualitativo que implica la sensación de calidad de servicio y por ende la de satisfacción de los usuarios, descuidando en gran parte las escalas para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios en función de la calidad de los servicios

2.3. Definiciones conceptuales

- Entidad Municipal

CASTELLANO et al. (2019). Manifiesta que; La definición de “lo rural”, es el primer paso, y también la primera dificultad, con la que se enfrentan quienes pretenden estudiar cualquier temática relativa a dicho ámbito.

No existe un concepto unívoco de “lo rural”. Es más, esta cuestión ha sido objeto de controversia entre quienes la han estudiado con detenimiento, llegando incluso a ser considerado como un concepto caótico.

La complejidad de definir el concepto de medio rural es consecuencia, entre otros factores, de: a) su gran heterogeneidad; b) las múltiples disciplinas científicas implicadas en su estudio; c) los importantes cambios sufridos en las últimas décadas; y d) la diversidad de criterios utilizados por las instituciones para su definición.

La diversidad de ámbitos geográficos y de realidades sociales, dificulta sobremanera poder alcanzar una única definición de “lo rural”. No es lo mismo intentar definir el medio rural de un país desarrollado, que el de uno subdesarrollado. Incluso dentro de una economía desarrollada, pueden existir grandes diferencias entre el medio rural de unas regiones y otras como, por ejemplo, ocurre en el caso español. Esta heterogeneidad ha dado pie a múltiples propuestas de ordenación de las áreas rurales entre las que se destacar la de la formulada por la Comisión

- **Administradores públicos**

Estrada et al. (2022). Manifiesta que; Los gobiernos contemporáneos adoptaron con entusiasmo la idea de reinventarse, lo que implica un cambio de la gestión burocrática tradicional del servicio público hacia una más emprendedora cambio implicó revisar y reestructurar aspectos al interior de las organizaciones públicas, uno de ellos fue el tema 3 de la profesionalización del servicio público, aunque éste inicialmente se planteaba para alta burocracia, como punto de partida de la reforma gerencial posteriormente sería un aspecto que empezó a ser considerado para todos los niveles del empleo público.

En este sentido, el perfil profesional de las personas que desarrollan actividades en la administración pública comenzaría a ser un aspecto relevante debido a que sus competencias y habilidades influyen directamente en la consecución de los resultados de gobierno.

- **Ordenanza municipal**

Campmajó 2018). Manifiesta que, Las ordenanzas municipales que están regulando el ejercicio del trabajo sexual pueden diferenciarse en dos

tipologías según su forma: la primera tipología, son las ordenanzas municipales genéricas de “civismo”, que destinan alguna sección o articulado a regular y sancionar el trabajo sexual; la segunda tipología, son las ordenanzas municipales específicas de regulación del ejercicio del trabajo sexual en el espacio público.

En la primera tipología se incluyen la mayoría de ordenanzas de España y de Cataluña, presentes en las ciudades del estudio, Barcelona, Lleida, Castelldefels y Bilbao y en la segunda tipología se incluyen las ordenanzas de Sevilla y La Jonquera.

Además, pueden diferenciarse dos tipologías más de ordenanzas según quién es objeto de la regulación y sanciones: la primera tipología serían las ordenanzas que sancionan tanto el ofrecimiento, la solicitud, la negociación o aceptación de servicios sexuales retribuidos en el espacio público y el mantener relaciones sexuales en el espacio público, es decir, sancionan a los clientes y a las trabajadoras sexuales; la segunda tipología serían las ordenanzas que sancionan únicamente la solicitud de servicios sexuales, es decir, a los clientes. Según sea el objeto de la sanción, todas las ordenanzas municipales estudiadas sancionan a los clientes y a las trabajadoras sexuales, excepto la de Sevilla que solamente sanciona a los clientes.

- **Gestión pública**

Chica y Salazar (2021). Manifiesta que: La gobernanza refleja la transformación de las relaciones entre el Gobierno y la sociedad a partir de la emergencia de un papel más activo de la sociedad civil en la acción pública al desligarla de la tradicional dependencia gubernamental. Empero, si bien la Gobernanza como concepción ha sido empleada de manera vigorosa en

las estrategias discursivas de las doctrinas de la Nueva Gestión Pública (ngp) en conjunción con discursos de innovación como finalidad justificante, en la actualidad también es posible rastrear discursos que pueden agruparse en un marco denominado Pos Nueva Gestión Pública (p-ngp) que propone nuevas concepciones acerca de la gobernanza y la innovación; concepciones que articulan un giro en las maneras de concebir y comprender las formas organizacionales, la gestión pública y al Estado mismo en su interacción con la sociedad.

- **Finanzas**

Ross (2018), Manifiesta que; Las finanzas corporativas deben explicarse en términos de unas cuantas ideas integradas e influyentes, esta obra se diferencia del resto porque su contenido ha sido meticulosamente curado por los autores, quienes estudiaron a fondo lo que era de verdad importante y útil, eliminando temas poco pertinentes, quitando aspectos puramente teóricos y minimizando los cálculos extensos y elaborados para ilustrar puntos que son intuitivamente obvios o de uso limitado.

- **Gobierno**

Lucas (2020), Manifiesta que; Las tecnologías de la información y comunicaciones y su amplia implementación, reduce la brecha digital porque las personas se van integrando de una manera gradual a la sociedad del conocimiento en donde negociar o recibir un servicio del gobierno es más transparente en su gestión y es posible acceder a igualdad de atención. En este contexto se espera mejorar en la eficiencia de la administración pública. Por otra parte, la implementación del Gobierno Digital, como una herramienta de comunicación entre los órganos del Estado y los diferentes actores de la

sociedad civil, ayuda en la integración de las tecnologías informáticas como soporte de los procesos de la administración y gestión pública, sin embargo, los países latinoamericanos están en un estado incipiente en lo que respecta a modernización tecnológica; es así que la exigencia del empresariado es que se modernice el aparato estatal y romper con las barreras de la obsolescencia, los procesos y procedimientos engorrosos y burocráticos

- **Burocracia**

De acuerdo con Gornitzka et al. (1998) La primera referida a la conducción de una organización a partir de reglas formales al interior de una jerarquía basada en una autoridad legal racional. La segunda es peyorativa: cuando la burocracia pervierte las virtudes que Weber le atribuye, tomando el control de una institución y convirtiendo las reglas de administración en un fin en sí mismo. Por último, refiere al crecimiento de la organización, no en las zonas de trabajo productivo, sino en aquellas que lo supervisan, controlan y apoyan (Gornitzka et al., 1998, p. 23).

2.4. Bases epistémicas

- **Barrera Burocrática**

Según autores para que exista una la barrera burocrática en la administración pública debe existir aquellas exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros que impongan las entidades de la administración pública dirigidos a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que puedan afectar a los administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa; al configurarse una barrera burocrática impacta

y restringe derechos de las personas, sin embargo se necesita procedimientos administrativos claros con arreglo a ley, que justifiquen la exigencia que impone la entidad en sus procedimientos.

Al respecto, (Weber, 2016) sostiene que “el problema surge cuando el papel paternalista del estado pretende con la burocracia una protección extrema, dejando de lado que las exigencias, requisitos, limitaciones prohibiciones y cobros, convierten sus actuaciones en Barreras Burocráticas”, barreras que actualmente genera atraso, malestar y viola derechos de muchos ciudadanos (administrados) y empresas, acciones que se dan a través de la Administración Pública.

A modo de conclusión Weber, afirma que la burocracia en su connotación positiva resulta ser favorable, pues busca que las entidades de la Administración Pública actúen de manera ordenada, eficaz, eficiente con respeto de los principios y normas establecido por el ordenamiento jurídico.

- **Administración Pública**

Asimismo, La Administración Pública es aquella organización de poder público que actúa en virtud de potestades administrativas y cuya actividad siempre estará sujeta al ordenamiento jurídico; al hablar de la Administración Pública nos referimos al conjunto de órganos dependientes del Poder Ejecutivo que tienen la facultad de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que buscan satisfacer las necesidades de los administrados.

Para el Osinergmin, el administrado es la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo, se consideran administrados quienes promuevan un procedimiento administrativo como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. Asimismo, aquellos que, sin haber iniciado el

procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

En la presente investigación se aplicará el tipo experimental, transaccional y correlacional con un enfoque cuantitativo porque nos permite medir el nivel de relación existente entre dos variables: Barreras Burocráticas y Administración Pública.

Es decir, se determinó el grado de relación entre las variables en un tiempo específico, (Behar, 2008).

3.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño es correlacional descriptivo. En ellos se observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, en su variante correlacional porque describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables.

El diagrama empleado fue:

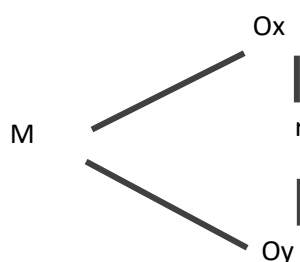
Dónde:

M = Muestra

Ox = Barreras Burocráticas

Oy = Administración Pública

r = Relación entre variables



3.3. Población y muestra

Población:

Estará constituida por el total de personales administrativos y administrados: 49 personas.

Tabla 2. Población

Personal Administrativo	Administrados
49	36

Fuente: CAP Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

Muestra:

Sera determinada mediante la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple con una distribución proporcional al número total del personal administrativo y administrados, 36 personas.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

p	=	Proporción de Aciertos	(0,5)
q	=	Proporción de Errores	(0,5)
E	=	Nivel de Precisión	(0,05)
Z	=	Límite de Confianza	(1,96)

(para generalizar los resultados)

N	=	Población (Total de Socios)
n	=	Muestra

Muestreo

Para el estudio se aplicará la técnica del muestreo aleatorio simple; es decir, todos los especialistas de la muestra han tenido las mismas posibilidades de ser seleccionados.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) (40)}{(0.05)^2 (40-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 36$$

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, por qué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta. En la presente investigación se utilizará la encuesta en el que se aplicó el instrumento de los cuestionarios para evaluar la barrera burocrática y la administración pública en general.

Instrumento

Los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, los cuales fueron debidamente estructurados, siendo de 15 preguntas cerradas, con opción de respuesta tipo Likert para la variable barreras burocráticas y de 15 preguntas cerradas con opción de respuesta tipo Likert de la Administración pública, en función con los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables, con la finalidad de determinar la relación existente entre la barrera burocrática y la Administración pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Una vez elaborados los instrumentos, se consultó a doctores con la experiencia requerida, a manera de juicio de experto, posteriormente con las sugerencias recibidas y las modificaciones realizadas, se aplicó el cuestionario aprobados y validados.

La información recolectada fue procesada en una hoja de cálculo Excel y analizada en el programa estadístico SPSS versión 26; finalmente se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach para la prueba de fiabilidad del instrumento, el cual estadísticamente nos dio como resultado los siguientes datos.

Tabla 3. Variable 1: barreras burocráticas

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,231	,265	36

Fuente: Base de datos barreras burocráticas.

Tabla 4. Variable 2: Administración pública

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,287	,274	36

Fuente: Base de datos administración pública.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La escala Barreras Burocráticas y Administración Pública será diseñada y elaborada por Xuxy Lopez Ruiz como parte de la tesis de investigación para la obtención del grado de Magister. Se trata de un instrumento diseñado con la escala cualitativa comprendiendo 3 opciones de respuestas o escala de percepción. En su versión final tiene un total de 15 ítems para cada variable, lo cual hace un total de 30 preguntas según las dos variables en estudio.

Previamente, mediante oficio dirigido al alcalde de la Municipalidad de Coronel Portillo, se solicitó el permiso para ejecutar la investigación y se coordinó con cada uno de los trabajadores en el número considerado en el tamaño de la muestra planteada. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos ocupó un tiempo aproximado de 20 minutos. Los datos fueron recolectados haciendo uso de la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios aplicados por el propio investigador.

3.6. Principios éticos

En el presente trabajo de investigación se respetó el derecho de autoría que corresponde, y se registró debidamente en las referencias.

CAPÍTULO IV

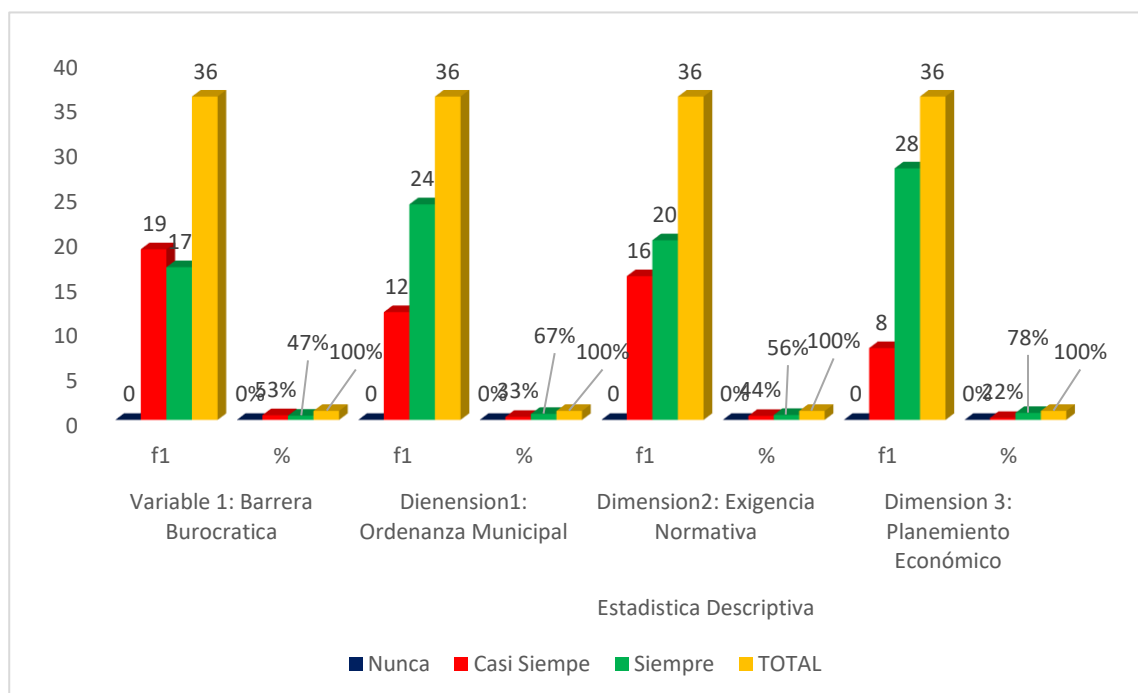
RESULTADOS

Tabla 5. Resultados de la variable N°01: Barrera Burocrática y sus dimensiones

Niveles	Estadística Descriptiva							
	Variable 1: Barrera Burocratica		Dienension1: Ordenanza Municipal		Dimension2: Exigencia Normativa		Dimension 3: Planeamiento Económico	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	19	53%	12	33%	16	44%	8	22%
Siempre	17	47%	24	67%	20	56%	28	78%
TOTAL	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1. Resultados de la variable N°1: Barrera Burocrática y sus dimensiones



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De acuerdo a la tabla y la figura, muestran los resultados de la encuesta del instrumento *variable 1: Barrera Burocrática*, en donde el 53.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, el 47.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo; en cuanto a la

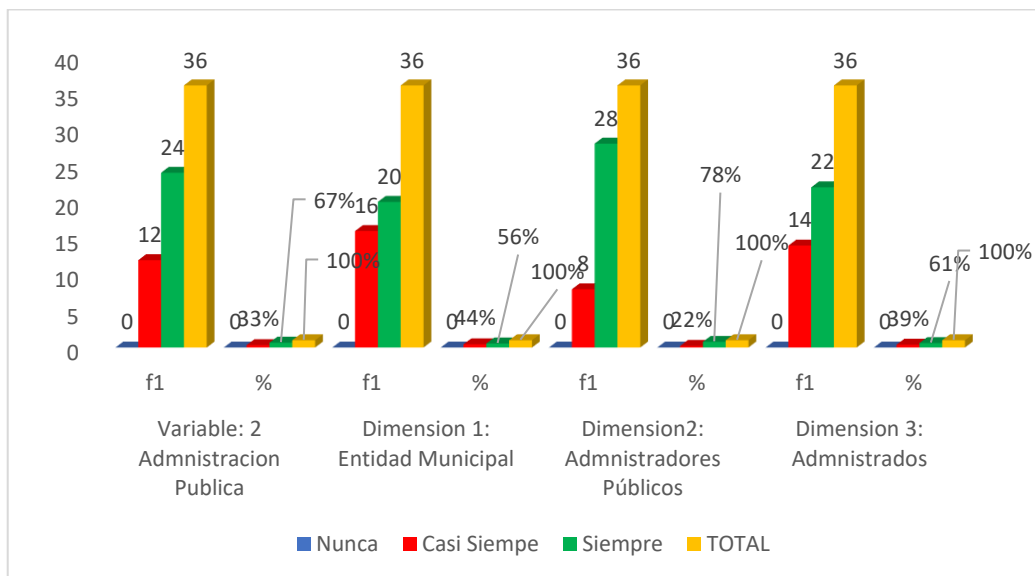
Dimensión 1: Ordenanza Municipal donde que el 33.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , y un 67.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo en cuanto a la *Dimensión 2: Exigencia Normativa*, en donde que el 44.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , un 56.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo, finalmente en cuanto a la *Dimensión 3: Planeamiento Económico* en donde que el 22.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, un 78.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE, en cuanto a la *Dimensión 4: Control* en donde que el 13.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, un 87.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo, concluyendo que existe correlación significativa entre las Variables de estudio.

Tabla 6. Resultados de la variable N°02: Administración Publica y sus dimensiones

	Niveles							
	Variable: 2 Admnistracion Publica		Dimension 1: Entidad Municipal		Dimension2: Admnistradores Públicos		Dimension 3: Admnistrados	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Casi Siempre	12	33%	16	44%	8	22%	14	39%
Siempre	24	67%	20	56%	28	78%	22	61%
TOTAL	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2. Resultados de la variable N°1: Administración Publica y sus dimensiones



Fuente: Elaboración Propia

Descripción: De acuerdo a la tabla y la figura, muestran los resultados de la encuesta del instrumento *variable 1: Administración Pública*, en donde el 33.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, el 67.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo; en cuanto a la *Dimensión 1: Entidad Municipal* donde que el 44.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, y un 56.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo en cuanto a la *Dimensión 2: Administradores Públicos*, en donde que el 22.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, un 78.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo, finalmente en cuanto a la *Dimensión 3: Administrados* en donde que el 39.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, un 61.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo, concluyendo que existe correlación significativa entre las Variables de estudio.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov.

Prueba de normalidad	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig. (P-valor)
Dimensión 1 : Ordenanza Municipal	,879	36	,000
Dimensión 2 : Exigencia Normativa	,779	36	,000
Dimensión 3 : Impacto económico	,969	36	,000
Variable 1: Barrera Burocrática	,889	36	,000
Variable 2 : Administración Pública	,869	36	,000

Fuente: De los Instrumento Aplicado

Descripción: La tabla 5, muestra la prueba de normalidad denominada Kolmogórov-Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra de estudio fue de 36, y luego de realizar el procesamiento en el SPSS.26, el p-valor es mayor a 0.000 en todas variables de estudios y dimensiones respectivas. En consecuencia, los datos recolectados en la sede de estudio se distribuyen de manera asimétrica y nos recomienda emplear la prueba de correlación de Spearman para las pruebas de hipótesis general y específicos.

Resultados mediante la estadística inferencial

Tabla 8. Prueba de hipótesis general: Barrera Burocrática vs Administración Pública

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 : Administración Pública
Variable 1: Barrera Burocrática	Rho	,689
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	36

Fuente: De los Instrumento Aplicado

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS.26 los datos recabados para contrastar la hipótesis general de este estudio, se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.889 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación

significativa entre la Barrera Burocrática y la Administración Pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica N°01: Ordenanza Municipal – Administración Pública

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 : Administración Pública
Dimensión 1: Ordenanza Municipal	Rho	,879
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	36

Fuente: De los Instrumento Aplicado

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS.26 los datos recabados para contrastar la *Hipótesis Específica 1: Ordenanza Municipal* se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.879 el p-valor 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación Significativa entre la ordenanza municipal y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica N°02: Exigencia Normativa – Administración Pública

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 : Administración Pública
Dimensión 2 : Exigencia Normativa	Rho	,779
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	36

Fuente: De los Instrumento Aplicado

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS.22 los datos recabados para contrastar la *Hipótesis Específica 2 : Exigencia Normativa*, se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.779 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación

significativa entre la exigencia normativa y la Administración pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica N°03: Impacto económico - Administración Pública

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2: Administración Pública
Dimensión 3 : Planeamiento económico	Rho	,969
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	36

Fuente: Elaboración de acuerdo del Instrumento Aplicado.

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS,26 el dato recabado para contrastar la *Hipótesis Específica3: Impacto economico* , se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.969 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos la aceptación de la misma, es decir que, Existe relación Significativa entre el Impacto económico y la Administración pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a la tabla y la figura , muestran los resultados de la encuesta del instrumento *variable 1: Barrera Burocrática* , en donde el 53.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , el 47.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo; en cuanto a la *Dimensión 1: Ordenanza Municipal* donde que el 33.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , y un 67.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo en cuanto a la *Dimensión 2: Exigencia Normativa*, en donde que el 44.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , un 56.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo, finalmente en cuanto a la *Dimensión 3: Planeamiento Económico* en donde que el 22.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, un 78.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE, en cuanto a la *Dimensión 4: Control* en donde que el 13.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, un 87.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo, concluyendo que existe correlación significativa entre las Variables de estudio.

De acuerdo a la tabla y la figura , muestran los resultados de la encuesta del instrumento *variable 1: Administración Publica* , en donde el 33.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , el 67.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo; en cuanto a la *Dimensión 1: Entidad Municipal* donde que el 44.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , y un 56.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo en cuanto a la *Dimensión 2:*

Administradores Públicos, en donde que el 22.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo , un 78.0% de los encuestados mostraron estar SIEMPRE de acuerdo, finalmente en cuanto a la *Dimensión 3: Administrados* en donde que el 39.0% de los encuestados mostraron estar CASI SIEMPRE de acuerdo, un 61.0% de los encuestados mostraron estar concluyendo que existe correlación significativa entre las Variables de estudio.

CONCLUSIONES

- ✓ Se llegó a la conclusión siguiente que. La tabla 5, muestra la prueba de normalidad denominada Kolmogórov-Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra de estudio fue de 36, y luego de realizar el procesamiento en el SPSS.26, el p-valor es mayor a 0.000 en todas variables de estudios y dimensiones respectivas. En consecuencia, los datos recolectados en la sede de estudio se distribuyen de manera asimétrica y nos recomienda emplear la prueba de correlación de Spearman para las pruebas de hipótesis general y específicos.
- ✓ Luego de haber procesado en el software SPSS.26 los datos recabados para contrastar la *Hipótesis Específica 1: Ordenanza Municipal* se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.879 el p-valor 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación Significativa entre la ordenanza municipal y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
- ✓ Luego de haber procesado en el software SPSS.22 los datos recabados para contrastar la *Hipótesis Específica 2 : Exigencia Normativa* , se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.779 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación significativa entre la exigencia normativa y la Administración pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
- ✓ Luego de haber procesado en el software SPSS,26 el dato recabado para contrastar la *Hipótesis Específica3: Impacto economico* , se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.969 y un p-valor de 0.000

estableciéndonos la aceptación de la misma, es decir que, Existe relación Significativa entre el Impacto económico y la Administración pública en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

SUGERENCIAS

En relación con las conclusiones finales, se sugiere:

- ✓ A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, tomar conciencia la importancia que tiene los contribuyentes y que la barrera burocrática no sea un impedimento en cumplir con las funciones de los funcionarios y personal administrativo en solucionar los problemas de los administrados.
- ✓ A la ciudadanía tener mucha confianza en sus autoridades municipales ya que ellos son el soporte para una sociedad justa la vecindad este contento con el accionar de sus gobernantes en temas de salud, educación, infraestructura ordenanza municipal entre otros.
- ✓ Se sugiere a los trabajadores municipales tener empatía, amabilidad con los contribuyentes en cada sector u área específica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atencio Moya, K. I., Espinoza Machoa, R. V., & Grandez Sandoval, H. G. (2018). El empleo y la informalidad de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Callería, Ucayali, 2017
- Behar, R. (2008). Trastornos de la conducta alimentaria no especificados, síndromes parciales y cuadros subclínicos: Una alerta para la atención primaria. *Revista médica de Chile*, 136(12), 1589-1598.
- Campmajó, M. B. (2018). Las ordenanzas municipales: entre la regulación y la sanción de la prostitución en España. *Crítica penal y poder*, (15 oct-nov).
- Caro, R. E. (4 de Septiembre de 2020). *Barreras Burocráticas en la Reactivación de Empresas*. Obtenido de Taen Perú Consulting.com: Expertos advierten que mayoría de ellas son generadas por municipalidades y afectan competitividad de mypes, y que, por ello, debería modificarse la legislación.
- CASTELLANO-ALVAREZ, F. J., CASTRO-SERRANO, J., & DURAN-SANCHEZ, A. (2019). Centro de Políticas UC. www.puentesuc.cl.
- Chica-Vélez, S. A., & Salazar-Ortiz, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público-
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). América Latina y el Caribe ante la Pandemia del COVID-19, Efectos Económicos y Sociales. *CEPAL*, 7-8.
- Cruz Tapia, D. M., & Palacios Chuquillanqui, M. C. (2020). Comunicación corporativa en la empresa AE ENERGY, Lima, 2020.

Del Águila Rodríguez, M. (2022). Barreras burocráticas y promoción de la inversión privada en una municipalidad provincial de la Región San Martín, 2022.

El Peruano. (10 de Mayo de 2020). Decreto de Urgencia N° 054 -2020. *Decreto de urgencia que modifica el anexo del decretode urgencia N° 035 - 2020*, págs. 33-34.

Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.

Estrada Cuno, S. (2019). Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016.

Estrada, G. A. U., Zambrano, D. A. J., & Ossa, J. A. G. (2022). Perfil del administrador público en Colombia: una mirada desde la industria 4.0 y la apropiación social del conocimiento. *Pensamiento Americano*, 15(29), 71-92.

Farfán, F. P. (2018). *Agroclimatología del Ecuador*. Editorial Abya-Yala.

Fernández, I. S. (2018). La desburocratización como meta de cambio para la Administración Pública en América Latina. El caso de Cuba. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 10(17), 169-186.

Gornitzka, Å., Kyvik, S., & Larsen, I. M. (1998). The bureaucratisation of universities. *Minerva*, 21-47. el concepto de burocratización adquiere tres acepciones.

Hondermann Gomez, J. (26 de Abril de 2017). *Lexlatin*. Obtenido de Latam Legal LTD: <https://lexlatin.com/opinion/nuevo-regimen-barreras-burocraticas-peru>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI. (Febrero de 2018). *Indecopi.gob.pe*.

Lara Salazar, E. (2018). Las Ordenanzas Municipales. *Finanza Digital*, 1.

Llanes-Font, M., Salvador-Hernández, Y., Suárez-Benítez, M. Á., & Solórzano-Benítez, R. (2020). Cuarta revolución industrial y administración pública de América Latina y el Caribe. *Ciencias Holguín*, 26(3), 78-92.

López, A. D. L. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), e138-e138.

Lucas, H. B. D. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156.

Marchan, K. (29 de Septiembre de 2016). *América Retail.com*. Obtenido de América Retail.com:

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). *Guía sobre sistema administrativo de gestión de recursos humanos en el sector público*. Lima: Dirección general de desarrollo y ordenamiento jurídico - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Osinermin. (2017). Libro de derecho administrativo. *Manual del derecho*

Perez Porto, J. (2019). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/exigencia/>

Quesada Rada, F. M. (2001). *Manual de la Ciencia Política*. Lima: Editorial de Libros y Publicaciones.

R&C Consulting - Escuela de Gobierno y Gestión Pública. (16 de MARZO de 2018). *RC.CONSULTING.ORG*.

Ross, S. A. (2018). Fundamentos de finanzas corporativas.

Weber, M. (2016). *Que es la burocracia*. Los angeles: Createspace independent publishing platform, 2016.

Zepeda, A. V. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325-339.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
General Determinar la relación que existe entre las barreras burocráticas y la administración pública durante la pandemia de COVID-19 del 2021 en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo Específicos - PE1: ¿Cuál es la relación de la ordenanza municipal con la administración pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el 2021? - PE2: ¿Cuál es la relación de la exigencia normativa con la administración pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el 2021? - PE3: ¿Cuál es la relación del impacto económico con la administración pública	General - Determinar la relación entre la Barrera Burocrática y la Administración pública durante la pandemia de COVID-19 del 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo. Específicos - OE1: Determinar la relación entre la entidad municipal y las barreras burocráticas en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el 2021. - OE2: Determinar la relación que existe entre los administradores públicos con la barrera burocrática en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo., 2021. - OE3: Determinar la relación que existe entre los administrados con la barrera burocrática en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021	General - La relación entre la Barrera Burocrática y la Administración Pública es significativa durante la pandemia de COVID-19 del 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo. Específicas - HE1: La relación entre la ordenanza municipal y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo. - HE2: La relación entre la exigencia normativa y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo. - HE3: La relación entre el impacto económico y la Administración pública es significativa durante el 2021 en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.	Variable 1: Barrera Burocrática Dimensiones: Ordenanza Municipal Exigencia Normativa Planeamiento Económico Variable 2: Administración Pública Dimensiones: Entidad Municipal Administradores públicos Admnistrados	Tipo Descriptivo-No experimental Diseño Correlacional Población 49 trabajadores de la MPCP Muestra 36 trabajadores MPCP Técnicas e instrumentos Encuesta: Cuestionario Tratamiento de los datos Base de datos Tablas unidimensionales y figuras₁ Tablas bidimensionales y figuras₂ Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov₃ Prueba de hipótesis: Rho Spearman₄

en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021?				
---	--	--	--	--