

Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa

Efficient Management in Local Government: The Role of Administrative Simplification

María Betsabet Zavaleta Rojas ¹, Kathyryne Mery Ashly Chamoly Urtecho ², Steffany Naghely Santamaría Oblitas ³

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Fecha de recepción: 20 de diciembre del 2023

Fecha de aceptación: 28 de mayo del 2024

¹ Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad- Universidad César Vallejo - Perú
E-mail: mzavaleta2@ucvvirtual.edu.pe
Código ORCID:
<https://orcid.org/0000-0003-1008-0019>

² Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad- Universidad César Vallejo - Perú
E-mail: smishos07@gmail.com
Código ORCID:
<https://orcid.org/0000-0002-9109-7690>

³ Ingeniería en Sistemas. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
E-mail: ssttefanyoblitas@gmail.com
Código ORCID:
<https://orcid.org/0000-0003-0653-4022>

CITACIÓN: Zavaleta Rojas, M.B., Chamoly Urtecho, K.M., & Santamaría Oblitas, S.N. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. Podium, 45, 107–124.
doi:10.31095/podium.2024.45.7

ENLACE DOI:
<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>



Resumen

Se destaca la importancia de la simplificación administrativa como estrategia esencial para optimizar los procesos burocráticos. Este artículo de revisión se enfoca en analizar la simplificación administrativa en gobiernos locales a través de una revisión bibliográfica que selecciona 19 artículos publicados entre 2018 y 2022 en bases de datos como Scielo, Scopus, Latindex y Google Scholar, cumpliendo con criterios de inclusión específicos. El análisis contextual consideró los artículos desarrollados en contextos municipales, seleccionando un total de 19 artículos que cumplían con los requisitos de inclusión. La revisión de la literatura sobre simplificación administrativa en gobiernos locales destaca la importancia de liderazgos efectivos, modernización de herramientas y atención a las necesidades ciudadanas para lograr una administración eficiente. A pesar de esfuerzos en la simplificación, persisten deficiencias, especialmente en áreas remotas, generando insatisfacción. La gestión eficiente de recursos humanos y la planificación de la participación ciudadana son clave.

Palabras Clave:

Participación ciudadana, clima organizacional, eficiencia operativa, compromiso del equipo, simplificación administrativa, gobierno local.

Clasificación JEL: H83, H11, D73.

Abstract

The importance of administrative simplification as an essential strategy to optimize bureaucratic processes is highlighted. This review article focuses on analyzing administrative simplification in local governments through a literature review selecting 19 articles published between 2018 and 2022 in databases such as Scielo, Scopus, Latindex and Google Scholar, meeting specific inclusion criteria. The contextual analysis considered articles developed in municipal contexts, selecting a total of 19 articles that met the inclusion requirements. The review of the literature on administrative simplification in local governments highlights the importance of effective leadership, modernization of tools and attention to citizen needs to achieve an efficient administration. Despite simplification efforts, deficiencies persist, especially in remote areas, generating dissatisfaction. Efficient management of human resources and planning for citizen participation are key.

Keywords:

Citizen participation, organizational climate, operational efficiency, team commitment, administrative simplification, local government.

JEL Classification: H83, H11, D73.

Introducción

Con frecuencia, las municipalidades proyectan la imagen de una administración errática y cada vez más ineficiente, lo cual contrasta con las prácticas modernas y efectivas de gestión. Casi un año después del cambio de gobierno en la ciudad, se sostiene que la gestión previa es responsable de serias deficiencias y ha sucumbido a sus propias debilidades (Ruiz et al., 2021). Una de las causas fundamentales de esto se encuentra en las carencias en la formación académica de los representantes municipales, muchos de los cuales carecen de un liderazgo sólido que les permita dirigir eficazmente una organización (Lopez et al., 2021).

Además, los funcionarios municipales demuestran una falta de interés en la innovación y en mejorar la capacidad de gestión administrativa de los gobiernos locales (Girao, 2020). Todo lo anterior evidencia una notable deficiencia en la gestión administrativa de las municipalidades.

La búsqueda de una gestión más eficiente y efectiva en el ámbito público representa un desafío significativo en la implementación de la simplificación administrativa en las municipalidades. Esta estrategia se centra en la simplificación de los procedimientos burocráticos, facilitando así el logro de los objetivos esenciales y la misión de la administración pública (Yallico et al., 2022).

Una gestión administrativa eficiente optimiza los recursos disponibles para las

organizaciones (Montes et al., 2021). Los procesos administrativos se basan en la previsión de eventos futuros y en el control sistemático y ordenado de los recursos. Estos procesos son de gran importancia tanto para organizaciones públicas como privadas, ya que contribuyen a lograr los objetivos de manera eficaz y eficiente (Almendariz & Proaño, 2020).

La carencia de agilidad procesal puede incidir de manera significativa en la atención brindada a los ciudadanos, dando lugar a demoras, inconvenientes y frustraciones (Jarama et al., 2019). En el contexto peruano, se ha observado que algunos municipios carecen de una gestión eficaz, evidenciado por la devolución constante de un porcentaje significativo del presupuesto asignado para la ejecución de proyectos planificados (Fasabi & Delgado, 2020).

Como antecedente, la investigación realizada por Tapullima et al., (2021) identificó la ineficacia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Picota, atribuyéndola al mal funcionamiento de los controles internos, sugiriendo la necesidad de establecer un sistema interno robusto. Además, el estudio de Cubas & Heredia, (2021) reveló que el 25% de la muestra estudiada en la Municipalidad Provincial de Lambayeque experimentó una atención deficiente debido a la falta de organización y aplicación de estrategias, resultando en retrasos en la atención al ciudadano.

La pregunta de investigación que guio este estudio es la siguiente: ¿Cómo es la

simplificación administrativa en la gestión de gobiernos locales?. El objetivo general de esta investigación es Analizar la simplificación administrativa en la gestión de gobiernos locales. Además, se plantean objetivos específicos que incluyen: Realizar un análisis exhaustivo de la literatura existente para comprender el estado actual de la simplificación administrativa en el ámbito de los gobiernos locales y Revisar la literatura para identificar casos de estudio y ejemplos donde la simplificación administrativa ha sido exitosa en mejorar la eficacia de las municipalidades.

Esta investigación se justifica en virtud de la importancia de fomentar una gestión eficaz y transparente en las municipalidades, con el propósito de ofrecer servicios de alta calidad a los ciudadanos. La optimización de la simplificación administrativa contribuirá a la reducción de los tiempos de espera, la mitigación de la burocracia excesiva y la agilización de los trámites administrativos, factores que, a su vez, se traducirán en una mayor satisfacción de los usuarios y una percepción más positiva de las municipalidades.

Revisión de literatura

La tramitación administrativa, entendida como el conjunto de procedimientos destinados a resolver cuestiones relacionadas con los derechos y responsabilidades en el ámbito de la administración pública y el derecho administrativo, abarca un espectro global de asuntos que impactan directamente en la vida de los individuos (Potěšil et al.,

2021). La importancia de una planificación de políticas eficiente en el contexto de la simplificación administrativa se vuelve evidente al considerar su objetivo central: mejorar la calidad del servicio proporcionado por las instituciones gubernamentales. En este sentido, resulta imperativo establecer parámetros claros, que incluyan tiempos, pasos administrativos y costos asociados, para garantizar una gestión efectiva y transparente (Anibal-Rivero et al., 2021).

Este enfoque estratégico no solo tiene repercusiones directas en la eficiencia operativa, sino que también se reconoce como crucial para asegurar la calidad de la regulación, como apuntan Halili & Kukovič, (2022), La simplificación administrativa implica, por ende, la identificación y eliminación de barreras y obstáculos administrativos que puedan obstaculizar el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales (Junquero, 2019). Al despejar el camino de trámites innecesarios o complicados, se allana el terreno para una administración pública más ágil, transparente y orientada a servir de manera efectiva a la ciudadanía.

A pesar de que mejoras en los ingresos, márgenes y ganancias pueden ser percibidas como indicadores positivos, es crucial reconocer que abordar la eficiencia administrativa en diversos sectores es esencial para garantizar un progreso sostenible y significativo. En este contexto, la simplificación administrativa emerge como un pilar fundamental para potenciar la eficiencia y la efectividad

gubernamental en la prestación de servicios públicos, según destacan estudios recientes (Gonzales Gavelan, 2023; Kocher & Chigurupati, 2021).

La simplificación administrativa no solo se limita a una revisión superficial de procedimientos, sino que se erige como una estrategia profunda y holística que persigue la supresión de barreras y gastos superfluos que, de otro modo, podrían conducir a un funcionamiento inadecuado de la administración pública (Tinoco & Velasquez, 2020). Es más que una simple medida de eficiencia; representa un enfoque estratégico para optimizar la maquinaria gubernamental y asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva y transparente.

El gobierno electrónico, utilizado como herramienta clave en la recaudación de impuestos de los funcionarios públicos, se inscribe en la investigación sobre Reforma y Modernización del Estado, con el propósito de cambiar, fortalecer y acelerar los procesos, simplificando los procedimientos y sistemas administrativos del gobierno (Godos et al., 2023).

Este enfoque integral hacia la simplificación administrativa implica la identificación y eliminación de redundancias, la digitalización de procesos, y la implementación de mejores prácticas para agilizar y optimizar la prestación de servicios. Al hacerlo, se facilita no solo una mejora en la eficiencia operativa, sino también una respuesta más ágil y adaptativa a las necesidades cambiantes de la sociedad.

En última instancia, la simplificación administrativa no solo se traduce en beneficios internos para la administración pública, sino que también tiene un impacto directo en la experiencia del ciudadano al interactuar con los servicios gubernamentales. Al simplificar y agilizar los procesos, se contribuye a fortalecer la confianza en las instituciones, promoviendo así una relación más positiva entre el gobierno y la ciudadanía. De esta manera, la simplificación administrativa se consolida como una herramienta esencial para lograr una gestión gubernamental eficiente, efectiva y orientada al servicio.

La búsqueda activa de estrategias para disminuir y racionalizar las cargas administrativas se engloba bajo el concepto integral de simplificación administrativa, una iniciativa que va más allá de la mera reducción de trámites, abarcando una transformación profunda en los procesos gubernamentales, sin importar los instrumentos específicos empleados (Sánchez, 2021). Esta iniciativa representa un compromiso firme con la eficiencia y la optimización de recursos, con el objetivo de no solo aliviar la carga burocrática, sino también de mejorar la prestación de servicios públicos y la experiencia global de la ciudadanía.

Según el Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe, (2021) la simplificación administrativa no solo conlleva la reducción de la complejidad burocrática, sino que también aporta beneficios significativos. Entre estos beneficios, se destacan la eficiencia

operativa y la consiguiente reducción de costos, lo cual se traduce en un manejo más efectivo de los recursos gubernamentales. Además, la simplificación administrativa contribuye a una mejora sustancial en la atención brindada a la ciudadanía, garantizando un acceso más rápido y sencillo a los servicios públicos.

Este enfoque estratégico no solo beneficia a los ciudadanos y a la administración pública, sino que también tiene implicaciones positivas en la imagen y la percepción del gobierno. La adopción de prácticas de simplificación administrativa no solo es un testimonio de eficacia y responsabilidad gubernamental, sino que también refleja un compromiso genuino con la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de la sociedad.

En una perspectiva amplia, la simplificación de los procedimientos administrativos abarca una serie de medidas diseñadas para agilizar y facilitar los procesos, así como para gestionar de manera eficiente casos complejos y múltiples procedimientos relacionados con un mismo tema (Silveira et al., 2022). Este enfoque estratégico busca no solo reducir la burocracia, sino también mejorar la accesibilidad y la eficacia de los servicios gubernamentales para la ciudadanía, contribuyendo así a una administración más ágil y centrada en el usuario.

No obstante, la implementación de la simplificación administrativa no está exenta de desafíos significativos. La resistencia al cambio, señalada por Flores

(2018), puede ser un obstáculo importante, ya que implica superar la reticencia de los actores involucrados a adoptar nuevas prácticas y metodologías. Este desafío resalta la importancia de estrategias de comunicación y capacitación efectivas para fomentar una cultura organizativa que favorezca la innovación y la mejora continua.

Adicionalmente, la complejidad normativa constituye otro obstáculo crucial. En muchos casos, los procedimientos administrativos están vinculados a marcos legales y normativos complejos, lo que puede dificultar su simplificación sin comprometer la integridad jurídica. Es crucial abordar este desafío mediante un enfoque cuidadoso que equilibre la simplificación con el cumplimiento normativo, asegurando la legalidad y la transparencia en todo momento.

La insuficiencia de recursos, como lo indica el Instituto Nacional de Administración Pública, (2021), también puede presentar un desafío importante. La simplificación administrativa a menudo requiere inversiones en tecnología, capacitación y reorganización de procesos, lo que puede resultar difícil en contextos de limitaciones presupuestarias. En este sentido, es esencial buscar soluciones creativas, aprovechar las tecnologías de manera eficiente y establecer prioridades estratégicas para maximizar el impacto con los recursos disponibles.

Gélédan, (2021) desde los inicios de la década de 2000, la simplificación administrativa ha emergido como un

componente esencial dentro de las políticas de modernización del Estado. Este fenómeno se ha manifestado de manera palpable a través de la promulgación de leyes y la implementación de medidas significativas en diversos países, siendo Francia un ejemplo destacado en este proceso de transformación.

El reconocimiento de la importancia de la simplificación administrativa como parte integral de las estrategias de modernización del Estado subraya la necesidad de adaptar las estructuras gubernamentales a las demandas cambiantes de la sociedad y la economía. En este contexto, la implementación de leyes específicas y medidas concretas refleja un compromiso firme con la mejora de la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad en la administración pública.

Es crucial destacar que la adopción de la simplificación administrativa no se trata simplemente de una tendencia temporal, sino más bien de una respuesta estratégica a la creciente complejidad de los procedimientos gubernamentales. El enfoque en simplificar los procesos administrativos demuestra la voluntad de los gobiernos de optimizar la interacción entre el Estado y los ciudadanos, así como mejorar la eficacia en la prestación de servicios públicos.

El caso específico de Francia resalta la proactividad de algunos países en abordar este desafío. La promulgación de leyes y la implementación de medidas significativas en territorio francés

evidencian un enfoque coherente y sistemático hacia la simplificación administrativa. Este proceso no solo se traduce en una reducción de la burocracia, sino que también busca revitalizar la relación entre el Estado y los ciudadanos, fomentando la confianza y la participación activa de la sociedad en los asuntos públicos.

En conclusión, la simplificación administrativa, aunque prometedora en sus beneficios, requiere un abordaje estratégico que supere los desafíos inherentes como la resistencia al cambio, la complejidad normativa y la insuficiencia de recursos. Superar estos obstáculos no solo es esencial para implementar con éxito medidas de simplificación, sino también para construir una administración pública más eficiente, ágil y orientada al servicio.

Metodología

En la revisión bibliográfica, se utilizaron diversas bases de datos, como Scielo, Scopus, Latindex, Google Scholar. La Tabla 1 muestra la cantidad de artículos encontrados, junto con su año de publicación y la base de datos utilizada. La investigación de artículos académicos abarcó diversas bases de datos, cada una con enfoques particulares. En Latindex, se exploraron temas como "Administración municipal", "Gestión municipal", "Demora procesal" y "Gestión administrativa municipal" para el periodo de 2018 a 2023. Por otro lado, SCOPUS se utilizó para indagar sobre "Gestión administrativa" con acceso gratuito durante los años

mencionados. La base de datos SCIELO se enfocó en artículos relacionados con "Gestión administrativa" y "Gestión municipal" en el mismo periodo. Por último, Google Scholar se utilizó para buscar artículos de tipo "Artículo" publicados entre 2018 y 2023. Estas búsquedas estratégicas proporcionaron una variedad de información relevante sobre la gestión administrativa y municipal en el periodo de interés, abarcando diferentes enfoques y perspectivas.

El análisis de los artículos se realizó de forma contextual, es decir, se tuvieron en cuenta los artículos cuyos contextos se habían desarrollado en municipalidades. Se seleccionaron un total de 19 artículos que cumplieron con los requisitos de inclusión.

Resultados y Discusión

El desempeño efectivo de la Administración Pública está intrínsecamente vinculado a la implementación de políticas de formación y un entorno motivador, respaldado por un liderazgo solidario con un enfoque orientado hacia la resolución de problemas, según señala Santiago, (2018). Este planteamiento subraya la importancia crucial de cultivar

un ambiente laboral que fomente el aprendizaje continuo y el estímulo personal, al tiempo que destaca la relevancia de un liderazgo que priorice la resolución efectiva de desafíos sobre la mera conformidad.

En este contexto, el proceso administrativo emerge como un pilar fundamental en la estructura organizacional, desempeñando un papel crucial en la distribución de tareas y la dirección de actividades hacia el logro de metas específicas (Ortega & Bejas, 2019). Este proceso no solo proporciona una estructura ordenada para la gestión de recursos, sino que también establece un marco estratégico para la toma de decisiones, contribuyendo así a la eficiencia y eficacia en la ejecución de las funciones gubernamentales.

Es importante destacar que en las organizaciones públicas, la administración no solo se centra en aspectos operativos, sino que desempeña un papel esencial en la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos. La gestión efectiva de recursos, la planificación estratégica y la supervisión constante son elementos clave que permiten a las entidades gubernamentales cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y

Tabla 1.

Cantidad de artículos referenciados según el año de publicación y base de datos

Base de datos	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Latindex	1	2	4	2	0	9
Scopus	0	0	0	2	0	2
Scielo	0	0	1	1	1	3
Google Scholar	2	0	0	1	2	5
Total	3	2	5	6	3	19

Fuente: Elaboración propia.

responder de manera ágil a las necesidades cambiantes de la sociedad.

En el análisis de la Administración Pública, es crucial no solo destacar la función de organizar y dirigir, sino también resaltar el componente de control. La capacidad para evaluar y ajustar las operaciones en función de los resultados esperados es esencial para garantizar la eficiencia y la efectividad a largo plazo. Además, el énfasis en la mejora continua y la adaptabilidad se alinea con la creciente complejidad de los desafíos que enfrenta la administración pública en la actualidad.

Las municipalidades, siendo las entidades responsables de la provisión de servicios públicos y la ejecución de facultades ejecutivas dentro de su jurisdicción, desempeñan un papel vital en la gestión y administración de recursos económicos para alcanzar metas y llevar a cabo proyectos con eficiencia (Llanto, 2019). Esta operatividad organizada es esencial para asegurar que los recursos disponibles se utilicen de manera efectiva y estratégica, maximizando así el impacto positivo en la comunidad.

La gestión administrativa de las municipalidades, según señalan Figueroa & Campos, (2020) abarca un proceso completo que implica el análisis, organización y control de actividades. Este proceso se orienta hacia la mejora constante de la formulación e implementación de políticas públicas en la ciudad. El objetivo principal de estas acciones es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la prestación

de servicios de alta calidad. En este sentido, la gestión administrativa no solo se centra en la eficiencia operativa, sino también en la consecución de resultados tangibles que impacten positivamente en la comunidad.

La formulación e implementación de políticas públicas constituyen un aspecto clave de la gestión administrativa municipal. Este proceso implica la identificación de necesidades y prioridades en la comunidad, así como la creación de estrategias y programas que aborden de manera efectiva estos desafíos. La participación ciudadana y la transparencia son elementos cruciales en este proceso, ya que contribuyen a la legitimidad de las políticas adoptadas y aseguran que estén alineadas con las expectativas y necesidades reales de la población.

Los procedimientos administrativos, delineados por normativas legales, desempeñan un papel crucial al no solo salvaguardar los derechos de los ciudadanos, sino también al proporcionar una respuesta rápida y eficaz a los intereses colectivos, salvaguardando tanto los intereses públicos como los beneficios gestionados (Villace, 2021). Es esencial destacar que el principio de celeridad administrativa juega un papel fundamental en la estructuración de estos procedimientos, ya que su aplicación repercute positivamente en el control de los plazos administrativos. En consecuencia, las decisiones administrativas resultan oportunas para los ciudadanos, cuyos efectos, intrínsecos a su naturaleza, se ejercen de manera efectiva (Luyo, 2021).

La construcción de procedimientos administrativos sólidos no solo es una necesidad legal, sino que también refleja un compromiso con la eficiencia y la transparencia en la administración pública. La clara definición de estos procesos garantiza la protección de los derechos individuales y colectivos, estableciendo un marco que asegura una gestión equitativa y justa de los intereses públicos. Además, estos procedimientos, al ser ágiles y eficaces, contribuyen a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales.

El principio de la celeridad administrativa no solo se trata de una mera exigencia de rapidez, sino que también implica una gestión eficiente de los plazos y una toma de decisiones oportuna. Este enfoque no solo beneficia a los ciudadanos al brindar respuestas expeditas a sus requerimientos, sino que también facilita la operatividad interna de la administración, promoviendo una dinámica de trabajo más eficiente y efectiva.

Adicionalmente, la implementación exitosa del principio de celeridad administrativa no solo impacta en la velocidad de los procedimientos, sino que también contribuye a la imagen de una administración pública moderna y orientada al servicio. La prontitud en la toma de decisiones refuerza la percepción de una gestión activa y receptiva a las necesidades cambiantes de la sociedad.

En el panorama peruano, las municipalidades desempeñan un rol esencial al enfocarse en la gestión directa

y autónoma de recursos destinados a la implementación de nuevas políticas y servicios en áreas vitales como vivienda, turismo, salud y medio ambiente. Este enfoque busca estrechar la conexión entre la administración local y la ciudadanía, permitiendo una mayor adaptabilidad a las necesidades y realidades de las comunidades. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, se identifican deficiencias notables, especialmente en lugares remotos y aislados con presupuestos limitados y gestores públicos insuficientemente capacitados, generando insatisfacción entre los ciudadanos (Castillo et al., 2020).

Las limitaciones en áreas remotas añaden complejidad a la prestación de servicios municipales. La falta de recursos financieros y la escasa capacitación de los funcionarios públicos contribuyen a una atención deficiente y demoras en los trámites, resultando a menudo en incumplimientos y frustración para los usuarios (Albuja-Cortés & Medina-Chicaiza, 2018). Esta realidad revela una brecha significativa en la capacidad de las municipalidades para cumplir eficientemente con sus responsabilidades, especialmente en regiones donde las necesidades son más apremiantes.

La insatisfacción ciudadana no solo afecta la percepción general de la administración pública, sino que también mina la confianza en las instituciones locales. La atención poco amigable y las demoras en los trámites contribuyen a una percepción negativa de los servicios municipales, creando un círculo vicioso

de descontento y desconfianza. Además, la falta de competencia en la prestación de servicios puede limitar la presión competitiva que normalmente fomenta la mejora continua.

Abordar estas deficiencias implica una revisión integral de las políticas de descentralización y la asignación de recursos adecuados para garantizar que incluso las municipalidades en áreas remotas tengan la capacidad y los medios necesarios para proporcionar servicios de calidad. Además, es esencial invertir en la formación y capacitación continua de los gestores públicos, fortaleciendo así su capacidad para abordar las necesidades específicas de sus comunidades.

Persisten desafíos y deficiencias notables en las municipalidades, como revela la investigación de Fernánder & Sánchez, (2021) Este estudio, realizado a través de una revisión sistemática durante el periodo 2016-2021, se centró en la calificación de los recursos humanos de los gobiernos municipales a nivel internacional y nacional. Los resultados destacaron varias deficiencias relacionadas con las prácticas de calificación de recursos humanos, como la contratación de personal sin licitación previa, la contratación no declarada de empleados y el incumplimiento de los requisitos mínimos por parte del personal dentro del presupuesto asignado.

Estas problemáticas subrayan las limitaciones en el desarrollo de un personal efectivo, ya que la contratación sin procesos transparentes y la falta de cumplimiento de requisitos mínimos

pueden afectar negativamente la capacidad intelectual y la eficacia del personal. La contratación sin licitación previa puede dar lugar a la falta de competencia y transparencia en la selección de empleados, lo que a su vez podría afectar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por las municipalidades.

La contratación no declarada de empleados también plantea preocupaciones éticas y legales, afectando la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de recursos humanos. Además, el incumplimiento de requisitos mínimos por parte del personal dentro del presupuesto asignado indica la necesidad de un enfoque más riguroso en la selección y capacitación de recursos humanos para asegurar un rendimiento óptimo.

Estos problemas no solo afectan la eficiencia interna de las municipalidades, sino que también pueden tener un impacto directo en la prestación de servicios públicos. La falta de capacidad intelectual y de herramientas de formación integral limita la capacidad del personal para abordar eficazmente los desafíos y las demandas de la comunidad, debilitando así la capacidad de las municipalidades para cumplir con su mandato de manera efectiva.

La transformación de la gestión pública municipal, enfocada en la simplificación administrativa, requiere un liderazgo efectivo capaz de motivar y comprometer tanto a individuos como a grupos. Este liderazgo proactivo debe

abordar aspectos clave que van más allá de la simplificación de procesos, incluyendo la reorganización de estrategias de trabajo, la mejora del clima organizacional, la optimización de la estructura productiva y la promoción de comportamientos orientados hacia la eficiencia (Villasmil-Molero et al., 2021).

En este proceso transformador, el liderazgo juega un papel crucial al establecer la visión y las metas claras de la simplificación administrativa. Un líder efectivo debe inspirar a su equipo, fomentar la colaboración y promover una cultura organizacional que valore la eficiencia y la mejora continua. Además de simplificar procedimientos, el liderazgo proactivo se enfoca en redefinir estrategias de trabajo, adaptándolas a las necesidades cambiantes y asegurando la alineación con los objetivos de simplificación.

La mejora del clima organizacional es esencial para el éxito de la simplificación administrativa. Un liderazgo que prioriza un ambiente de trabajo positivo y colaborativo contribuye al compromiso de los empleados, fomentando la creatividad y la disposición para abrazar cambios. La participación activa de los colaboradores en el proceso de simplificación puede generar ideas innovadoras y promover la adopción efectiva de nuevas prácticas.

La optimización de la estructura productiva implica no solo reducir la complejidad de los procedimientos, sino también ajustar la asignación de recursos y roles dentro de la organización. Un

liderazgo eficaz dirige la reorganización de los recursos disponibles para maximizar la eficiencia y garantizar que cada miembro del equipo contribuya de manera significativa al proceso de simplificación.

Promover comportamientos orientados hacia la eficiencia implica una gestión del cambio efectiva. El liderazgo debe comunicar de manera clara los beneficios de la simplificación, generar un sentido de urgencia y proporcionar el apoyo necesario para superar cualquier resistencia al cambio. Fomentar la adopción de comportamientos eficientes en todos los niveles de la organización es esencial para garantizar la sostenibilidad de la simplificación administrativa.

En el contexto de este cambio transformador, se vuelve esencial modernizar las herramientas de gestión y las estructuras administrativas del municipio. Este enfoque no solo busca mejorar la ejecución de las competencias municipales, sino que también está alineado con el principio fundamental de simplificación administrativa (Cordero, 2018). La modernización de herramientas y estructuras no solo facilita la gestión interna, sino que también contribuye a una mayor agilidad y capacidad de respuesta a las demandas cambiantes de la ciudadanía.

La gestión de la información se presenta como un componente estratégico en este proceso de desarrollo organizacional. Considerada crucial, esta gestión eficaz de la información es esencial para garantizar un uso racional

de los datos en la administración pública y su interacción con los ciudadanos. La transparencia y accesibilidad de la información no solo simplifican los procesos internos, sino que también mejoran la comunicación y la colaboración tanto dentro de la entidad municipal como con los ciudadanos, contribuyendo significativamente a la simplificación de los procesos administrativos (Rodríguez-Cruz, 2020).

Sin embargo, la falta de comprensión y conexión entre las organizaciones públicas y la sociedad puede obstaculizar la simplificación administrativa al contribuir a una débil conciencia sobre la gestión municipal y a una insuficiente capacidad institucional para atender las necesidades sociales, lo que impacta negativamente en la simplificación de procedimientos (Casiano & Cueva, 2020).

Además, la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) puede desempeñar un papel crucial en la modernización y simplificación de los procedimientos administrativos. La digitalización de procesos y la adopción de plataformas tecnológicas pueden agilizar trámites, mejorar la eficiencia y ofrecer un servicio más rápido y accesible para los ciudadanos.

La simplificación administrativa, definida como la reducción de trámites con el objetivo de facilitar la gestión de elementos normativos, organizativos y procedimentales, se posiciona como una práctica esencial que permite administrar

de manera más efectiva recursos limitados y optimizar el uso del tiempo (Flores et al., 2022). Esta estrategia, al buscar la simplificación y agilización de los procesos burocráticos, no solo contribuye a la eficiencia interna de las instituciones públicas, sino que también se convierte en una herramienta clave para mejorar su competitividad en el entorno actual.

La importancia de la simplificación administrativa radica en su capacidad para eliminar redundancias, minimizar la carga burocrática y agilizar la toma de decisiones. Al reducir la complejidad de los trámites, se facilita la ejecución de tareas, se optimiza la asignación de recursos y se promueve un entorno más propicio para la innovación y la adaptación a cambios dinámicos.

En un contexto donde los recursos son limitados y la eficiencia se convierte en un factor crucial, la simplificación administrativa emerge como una estrategia indispensable. Al simplificar los procedimientos, las instituciones públicas pueden lograr una gestión más efectiva de sus recursos, maximizando así su capacidad para cumplir con sus objetivos y proporcionar servicios de calidad a la ciudadanía.

Además, la simplificación administrativa no solo se traduce en beneficios internos, sino que también proyecta una imagen de transparencia y agilidad por parte de las instituciones públicas. La mejora en la eficiencia y la reducción de trámites redundantes generan confianza tanto entre los ciudadanos como en el sector

privado, fortaleciendo la percepción positiva de las instituciones gubernamentales.

El fundamento subyacente en la simplificación administrativa se arraiga en la comprensión necesaria para el funcionamiento esencial de la justicia, la protección de los administrados, la equidad económica y la eficacia de las garantías sociales (Ferney & Gallo, 2019). Para avanzar en este proceso, es imperativo que el gobierno municipal fortalezca sus cimientos mediante la aplicación de buenas leyes, buen gobierno, un federalismo activo y una participación ciudadana efectiva. Esto implica no solo una asignación equitativa de capacidades, sino también la consolidación de instituciones sólidas y un compromiso activo de la población (Fasabi & Delgado, 2020).

Dentro del marco de la simplificación administrativa, la gestión administrativa eficiente adquiere una relevancia crucial. Este enfoque implica una atención centrada en las necesidades de las personas, buscando su satisfacción y reflejándose en resultados de calidad (Solís et al., 2020). Los servicios públicos, siempre orientados hacia la ciudadanía, deben considerar las diversas tipologías y características de los residentes, así como las condiciones geográficas específicas, como parte de los esfuerzos para simplificar y mejorar la entrega de servicios (López & Dennis, 2020).

La fortaleza de la simplificación administrativa reside en su capacidad para despejar obstáculos, garantizar la

igualdad de acceso y promover la eficiencia en la administración pública. Al fundamentarse en principios de justicia y protección de los administrados, este enfoque contribuye a la equidad económica y refuerza las garantías sociales. Para lograr avances significativos, es imperativo que el gobierno municipal adopte medidas concretas, promoviendo leyes eficaces, una gobernanza transparente y la participación activa de la ciudadanía.

La gestión administrativa eficiente no solo implica la optimización de procesos internos, sino que también requiere una atención detallada a las necesidades y expectativas de la población. Al enfocarse en resultados de calidad, se garantiza que los servicios públicos sean verdaderamente beneficiosos y satisfactorios para los ciudadanos. Además, la consideración de las diversas tipologías y condiciones geográficas específicas demuestra un compromiso genuino con la equidad y la mejora continua.

La participación ciudadana, cuando se planifica con mecanismos adecuados, se vuelve crucial en el proceso de simplificación administrativa, permitiendo a los ciudadanos expresarse sobre su futuro y participar en decisiones políticas y órganos administrativos del municipio (Cucat et al., 2020). Este involucramiento ciudadano puede ser clave para identificar áreas donde la simplificación administrativa puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.

Los hallazgos revelan que las municipalidades enfrentan desafíos

significativos, como evidenciado en un estudio que señala un bajo nivel de calidad en un extenso número de municipalidades en el Perú (Mifleh et al., 2019). Este escenario podría atribuirse a problemas sistémicos como la corrupción, la incompetencia y la mala gestión por parte de los actores políticos, contribuyendo a la resistencia de grupos que obstaculizan la eficaz administración municipal (Quispe, 2021). Además, la demora procesal en las organizaciones puede generar procesos engorrosos y repetitivos, resaltando la urgencia de implementar la simplificación administrativa como medida para facilitar trámites y promover la comunicación eficiente (Bueno, 2019).

En el contexto específico del Perú, se destaca que el desafío persistente de la simplificación administrativa se evidencia en agencias estatales que aún no han completado su implementación en los reglamentos internos, según señala Flores (2018). En este sentido, la adopción de tecnología en los procesos municipales emerge como una solución fundamental para agilizar trámites, reducir costos y optimizar el tiempo de trabajo. Esto subraya la necesidad apremiante de modernizar las prácticas administrativas mediante la incorporación de herramientas tecnológicas (Silva, 2020). La integración de tecnología, según expertos, no solo tiene el potencial de simplificar la burocracia y reducir costos, sino también de mejorar la competitividad y ofrecer servicios más rápidos y eficientes (Silva & Delgado, 2020).

El reto que enfrentan las agencias

estatales para completar la implementación de la simplificación administrativa destaca la urgencia de abordar estas deficiencias y avanzar hacia prácticas más eficientes. La incorporación de tecnología se erige como una herramienta clave en este proceso de modernización, proporcionando soluciones efectivas para superar obstáculos burocráticos y acelerar la ejecución de trámites gubernamentales.

La modernización de las prácticas administrativas a través de la tecnología no solo implica la automatización de procesos, sino también la creación de plataformas digitales accesibles para los ciudadanos. Estas iniciativas no solo reducen la carga administrativa, sino que también promueven la transparencia y la participación ciudadana al hacer que los servicios gubernamentales sean más accesibles y eficientes.

La simplificación administrativa respaldada por la integración de tecnología no solo se traduce en beneficios internos para las entidades gubernamentales, sino que también impacta positivamente en la competitividad del país. Una administración pública ágil y tecnológicamente avanzada puede atraer inversiones, fomentar el desarrollo económico y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En términos institucionales, se evidencia la importancia de mejorar las condiciones estructurales y funcionales como parte integral de la reestructuración organizacional. Esto no solo facilitará el acceso a los derechos civiles, sino que

también contribuirá a una administración municipal más eficaz (Rodríguez & Delgado, 2020). En resumen, la simplificación administrativa y la adopción estratégica de tecnología emergen como componentes cruciales para abordar las deficiencias sistémicas y mejorar significativamente la eficiencia y calidad en las municipalidades peruanas.

Conclusiones

La revisión de la literatura sobre la simplificación administrativa en la gestión de gobiernos locales revela una serie de aspectos cruciales para entender y mejorar este proceso. Se destaca la influencia positiva de un liderazgo efectivo, la modernización de herramientas de gestión y la atención a las necesidades ciudadanas en el logro de una administración más eficiente. Aunque se han realizado esfuerzos para simplificar procedimientos, persisten deficiencias en municipalidades, especialmente en áreas remotas, lo que genera insatisfacción y demoras en trámites.

La gestión eficiente de recursos humanos y la participación ciudadana planificada emergen como factores clave para el éxito de la simplificación administrativa. La conexión entre las organizaciones públicas y la sociedad es esencial, y la falta de comprensión puede obstaculizar este proceso. Además, se destaca la importancia de incorporar tecnología para agilizar trámites y optimizar el tiempo de trabajo.

En conclusión, mejorar la simplificación administrativa en gobiernos

locales implica abordar deficiencias existentes, promover liderazgos efectivos, fortalecer la gestión de recursos humanos y fomentar la participación ciudadana. Estos hallazgos brindan una base sólida para el análisis y la reflexión, y destacan la necesidad de continuar explorando y desarrollando estrategias que impulsen la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de los gobiernos locales.

Se recomienda que las municipalidades prioricen la modernización de sus herramientas de gestión y estructuras administrativas. La adopción de tecnologías adecuadas puede agilizar trámites, reducir costos y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Este enfoque debe ir de la mano con estrategias para fortalecer la conexión entre las organizaciones públicas y la sociedad, fomentando una mayor comprensión y conciencia sobre la gestión municipal.

Referencias

- Albuja-Cortés, E., & Medina-Chicaiza, P. (2018). Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación. *Polo del Conocimiento*, 3(1), 44-163.
- Almendariz, J. Z., & Proaño, W. P. (2020). Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4), 15-28. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.344>
- 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), Article 4. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. (2021). *Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? EUNOMÍA. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 146-157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: El caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo (Asunción)*, 7(2), 157-165. <https://doi.org/10.30545/ACADEMO.2020.JUL-DIC.6>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130
- Cordero, J. (2018). El gobierno municipal. ¿Promotor del desarrollo local? El caso del municipio semiurbano de Cd. Ixtepec, Oaxaca. Estudios sociales. *Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 28(52), 0-0. <https://doi.org/10.24836/ES.V28I52.575>
- Cubas, L., & Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1). <https://doi.org/10.26495/ICTI.V8I1.1550>
- Cucat, Y., Heredia, F., & Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153-162.
- Fasabi, J., & Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.189
- Fernández, L., & Sánchez, K. (2021). Cualificación de los recursos humanos en el gobierno municipal: Un caso de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6876-6911. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.806
- Ferney, L., & Gallo, W. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de Derecho Administrativo*, 17. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>
- Figueroa, J. C. M., & Campos, F. J. A. (2020). Municipal efficiency and public services in Michoacán, Mexico. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277-299. <https://doi.org/10.18601/01245996.V20N43.12>
- Flores, Á. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las MYPE'S en las Municipalidades del Perú. *SSIAS*, 11(1), 1-8.
- Flores, C., Bueno, A., Gennma, F., John, C., & Ubillús, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317-12338. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255
- Gélédan, F. (2021). « Dégraisser le mammoth ». Représenter l'État à réformer dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (2007-2012). *Revue française d'administration publique*, 178(2), 363-382. <https://doi.org/10.3917/rfap.178.0107>
- Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión

- Administrativa de los Municipios Peruanos: *Revista Portuguesa de Ciência Política*, 13(13), 107-120. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.RP.CP2020.13/PP.107-120>
- Godos, K. M. A., Vásquez, M. A. T., Pisfil, G. F., & Guanilo, M. C. R. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: Una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602
- Gonzales Gavelan, L. (2023). Simplificación administrativa en los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Tacna, años 2016-2021. *Repositorio Institucional -UPT*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3063>
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2021). *Simplificación administrativa*. <https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1208378>
- Jarama, Z., Vásquez, J., & Durán, A. R. (2019). El principio de celeridad en el código orgánico general de procesos, consecuencias en la audiencia. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 314-323.
- Junquero, A. B. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? EUNOMÍA. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 16, Article 16. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Kocher, B., & Chigurupati, A. (2021). Economic Incentives for Administrative Simplification. *JAMA*, 326(17), 1681-1682. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.18292>
- Llanto, E. (2019). La recaudación del impuesto predial y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Carhuaz, año, 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., & Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 7278-7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- López, L., & Dennis, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), e138-e138. <https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2020.11.1.138>
- Luyo, G. (2021). Aplicación del principio de celeridad del plazo como mecanismo de caducidad del procedimiento administrativo sancionador en la municipalidad provincial de Huaral-Año 2019. *Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion*.
- Mifleh, A., Arias, J., Elaine, S., & Noelia, S. (2019). *Calidad en las municipalidades del Perú*.
- Montes, J. E., Comas, R., Álvarez, S. R., & Silva, R. (2021). The impact of the strategic plan on administrative management. Case: Transport cooperative ventanas | La incidencia del plan estratégico en la gestión administrativa. Caso cooperativa de transporte ventanas. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 430-436.
- Ortega, D., & Bejas, M. (2019). Procesos administrativos en la gestión escolar del director de las instituciones educativas. *Revista Peruana de Educación*, 1(1), 30-45. <https://doi.org/10.33996/REPE.VIII.16>
- Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- Quispe, E. (2021). Corrupción, conflictos y crisis de gobernabilidad democrática en Puno, Perú.

- Trabajo y sociedad*, 22(37), 419-437.
- Rodríguez, J., & Delgado, J. (2020). Gestión de recursos humanos y ética en servidores municipales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1203-1225. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.149
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22).
- Ruiz, E., Saldaña, C., Saavedra, F., Flores, K., & Delgado, J. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta 4 en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8655-8675. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.946
- Sánchez, E. Q. (2021). Calidad regulatoria en Perú: De la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta. *Advocatus*, 041, Article 041. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n041.5655>
- Santiago, A. (2018). Emisión de resoluciones fraudulentas y la responsabilidad funcional de los funcionarios públicos en la municipalidad provincial de Huánuco 2015-2016. *Universidad de Huánuco*.
- Silva, E. (2020). Gestión de Simplificación Administrativa en el desarrollo de las Universidades Públicas. *Hacedor-AIAPÆC*, 4(2), 69-82. <https://doi.org/10.26495/RCH.V4I2.1491>
- Silva, E., & Delgado, M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Silveira, J. T., Fidalgo de Freitas, T., Fabião, G., & Assis Raimundo, M. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. *Administrative Sciences*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci12010009>
- Solís Salazar, R. M., Salgado Guzmán, S. A., & Montiel Rodríguez, D. A. (2020). Retos de la Gestión Municipal: Entre la Autonomía y la Gestión. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 10. <https://doi.org/10.25009/hccs.v0i10.1>
- Tapullima, L., Reategui, A., & Luna, E. (2021). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balance's*, 8(11), 81-89.
- Tinoco, J., & Velasquez, I. (2020). Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC - 2019. *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2042>
- Villace, C. (2021). Los principios generales del procedimiento administrativo electrónico. *Revista Jurídica de Asturias*, 44, 93-122.
- Villasmil-Molero, M., Romero, F., & Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. *Revista de ciencias sociales*, ISSN-e 1315-9518, Vol. 27, No. 2, 2021, págs. 199-216, 27(2), 199-216.
- Yallico, C., Osorio, A., Yallico, G., Córdor, J., & Farfán, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6, 10999-11020. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180