



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

**La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad
Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Yulisa Ayme Espinoza

(ORCID: 0000-0001-7254-2915)

ASESORA:

Mg. Silvia Del Pilar Alza Salvatierra

(ORCID: 0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por regalarme el don de la vida para poder llegar hasta esta etapa, mi madre por dejarme sus enseñanzas, mi padre por su comprensión, paciencia y apoyo incondicional, mis hermanos y sobrinos quienes fueron mi soporte en este reto emprendido.

Agradecimiento

A cada uno de los docentes de la UCV del programa de Maestría de Gestión Pública por sus enseñanzas y en especial a la Dra. Silvia Alza quien fue mi guía para desarrollar este trabajo de investigación.

A mis primos Víctor y Antonio Cabrera, amigos y amistades quienes me apoyaron en esta investigación.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **AYME ESPINOZA, YULISA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA-AYACUCHO, 2019

Fecha: 17 de agosto de 2019

Hora: 12:45 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: 

VOCAL: Mg. Silvia Alza Salvatierra

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaración de autoría

Yo, Yulisa Ayme Espinoza estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa en Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “La Simplificación Administrativa y la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2019”, en 106 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de Agosto de 2019



Yulisa Ayme Espinoza

DNI 09830992

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de tesis	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	15
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
Variable 1: Simplificación administrativa	17
Variable 2: Atención al ciudadano	18
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.4.1. Técnica	18
2.4.2. Instrumento	19
2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21

III. Resultado	22
3.1. Análisis descriptivo	22
3.2. Resultados inferenciales	26
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Operacionalización de variable Simplificación Administrativa	44
Anexo 3: Operacionalización de la variable Atención al Ciudadano	45
Anexo 4: Instrumentos	46
Anexo 5: Validez del instrumento	50
Anexo 6: Matriz de datos (Excel y/o spss)	68
Anexo 7: Autorización	76
Anexo 8: Resultado de la variable Simplificación Administrativa	77
Anexo 9: Resultados de las dimensiones preparatoria	78
Anexo 10: Resultados de las dimensiones diagnóstico	79
Anexo 11: Resultados de las dimensiones rediseño	80
Anexo 12: Resultados de las dimensiones implementación	81
Anexo 13: Resultados de las dimensiones seguimiento y evaluación	82
Anexo 14: Resultados de las dimensiones mejoramiento continuo	83
Anexo 15: Resultados de las dimensiones sostenibilidad	84
Anexo 16: Resultados de la variable atención al ciudadano	85
Anexo 17: Resultados de la dimensión estrategia y organización	86
Anexo 18: Resultados de la dimensión conocimiento de la ciudadanía	87
Anexo 19: Resultados de la dimensión accesibilidad y canales de atención	88

Anexo 20: Resultados de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	89
Anexo 21: Resultados de la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	90
Anexo 22: Resultados de la dimensión personal de atención	91
Anexo 23: Resultados de la dimensión transparencia y acceso a la información	92
Anexo 24: Resultados de la dimensión medición de la gestión	93
Anexo 25: Resultados de la dimensión reclamos y sugerencias	94

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1: Simplificación Administrativa y V2: Atención al Ciudadano	19
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de los instrumentos	20
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones	22
Tabla 4 Distribución de frecuencia de la variable atención al ciudadano y sus variables	24
Tabla 5 Correlación entre la variable simplificación administrativa y la atención al ciudadano	26
Tabla 6 Correlación entre la variable simplificación administrativa y sus dimensiones con la variable atención al ciudadano	26
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa	77
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la dimensión preparatoria	78
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la dimensión diagnóstico	79
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la dimensión rediseño	80
Tabla 11 Distribución de frecuencia de la dimensión implementación	81
Tabla 12 Distribución de frecuencia de la dimensión seguimiento y evaluación	82

Tabla 13 Distribución de frecuencia de la dimensión mejoramiento contínuo	83
Tabla 14 Distribución de frecuencia de la dimensión sostenibilidad	84
Tabla 15 Distribución de frecuencia de la variable atención al ciudadano	85
Tabla 16 Distribución de frecuencia de las dimensión estrategia y organización	86
Tabla 17 Distribución de frecuencia de las dimensión conocimiento de la ciudadanía	87
Tabla 18 Distribución de frecuencia de las dimensión accesibilidad y canales de atención	88
Tabla 19 Distribución de frecuencia de las dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	89
Tabla 20 Distribución de frecuencia de las dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	90
Tabla 21 Distribución de frecuencia de las dimensión personal de atención	91
Tabla 22 Distribución de frecuencia de las dimensión transparencia y acceso a la información	92
Tabla 23 Distribución de frecuencia de las dimensión medición de la gestión	93
Tabla 24 Distribución de frecuencia de las dimensión reclamos y sugerencias	94

Índice de figuras

Figur 1. Esquema de diseño	17
Figura 2. Niveles de la variable simplificación administrativa y sus variables	22
Figura 3. Niveles de la variable atención al ciudadano y sus dimensiones	24
Figura 4. Niveles de variable simplificación administrativa	77
Figura 5. Niveles de la dimensión preparatoria	78
Figura 6. Niveles de la dimensión diagnóstico	79
Figura 7. Niveles de la dimensión rediseño	80
Figura 8. Niveles de la dimensión implementación	81
Figura 9. Niveles de la dimensión seguimiento y evaluación	82

Figura 10. Niveles de la dimensión mejoramiento continuo	83
Figura 11. Niveles de la dimensión sostenibilidad	84
Figura 12. Niveles de la variable atención al ciudadano	85
Figura 13. Niveles de la dimensión estratégica y organización	86
Figura 14. Niveles de la dimensión conocimiento de la ciudadanía	87
Figura 15. Niveles de la dimensión accesibilidad y canales de atención	88
Figura 16. Niveles de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	89
Figura 17. Niveles de la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	90
Figura 18. Niveles de la dimensión personal de atención	91
Figura 19. Niveles de la dimensión transparencia y acceso a la información	92
Figura 20. Niveles de la dimensión medición de la gestión	93
Figura 21. Niveles de la dimensión reclamos y sugerencias	94

Resumen

El proceso de simplificación administrativa en el Perú se ha iniciado hace varios años en las entidades del sector público, sin embargo esta situación aún falta desarrollarse en su totalidad a nivel gobierno local, como se ha podido observar en el presente trabajo realizado en la Municipalidad Provincial de Huanta que el 58% de los encuestados expresan que la simplificación administrativa se encuentra en el nivel de proceso lo que indica que hasta la fecha no se ha implementado en su totalidad, repercutiendo en la percepción de los ciudadanos en lo que respecta a la atención.

La metodología utilizada en la investigación fue el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, la población la conformó los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, técnica utilizada la encuesta, instrumento el cuestionario, validados por expertos en el tema y la información recopilada fue procesada estadísticamente en el programa SPSS 23. Llegando a la conclusión que entre las variables simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0,308 y; esta relación es significativa, dado que el valor p calculado fue 0,001 menor que 0.05.

Palabras Claves: Simplificación Administrativa, Atención al Ciudadano

Abstract

The process of administrative simplification in Peru has begun several years ago in public sector entities, however this situation still needs to be fully developed at the local government level, as has been observed in the present work carried out in the Provincial Municipality In Huanta, 58% of the respondents express that administrative simplification is at the process level, which indicates that it has not been fully implemented to date, impacting the perception of citizens with regard to care .

The methodology used in the research was the quantitative approach, of non-experimental, cross-sectional and correlational design, the population was formed by the workers of the municipality of Huanta, technique used the survey, instrument the questionnaire, validated by experts in the subject and the information collected was statistically processed in the SPSS program 23. Coming to the conclusion that between the variables administrative simplification and citizen care in the Provincial Municipality of Huanta - Ayacucho, 2019, there is a low positive relationship with a coefficient of 0.308 and; This relationship is significant, given that the calculated p-value was 0.001 less than 0.05

Key words: Administrative Simplification, Citizen Attention

I. Introducción

En la actualidad, el mundo está en constante avance y pareciera que evoluciona a pasos agigantados, cabe mencionar el hecho de que existe mayor acceso a la información, algo positivo, sin embargo, al saber más las personas se vuelvan más exigentes. Es decir, al ampliar sus conocimientos y tener claras sus expectativas, exigen mayor calidad de atención y servicio. Este hecho ha repercutido en diversos ámbitos, tal es el caso de la administración pública, la cual enfrenta como parte de sus retos lograr satisfacer a los ciudadanos, en lo que a sus responsabilidades concierne. Realmente es fundamental en la actualidad puntualizar directivas orientadas a la excelencia en la existencia de los pobladores y a la eficacia de los bienes utilizables. (Pareja, et. al 2015.p.16).

A nivel internacional según estudios realizados por el Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR, 2019) en Móstoles, España, en 30 entidades más pobladas de ese país sobre los servicios públicos municipales. Los resultados, señalan que los ciudadanos de esta ciudad se muestran más críticos con los servicios municipales, aunque admiten que no es fácil gestionar una ciudad como Móstoles. Por lo que se debería enfocar la acción a la excelencia en la existencia de los seres humanos y a la operatividad optima de los medios aprovechables.

Asimismo según Lozano (2016), España uno de los Estados más descentralizados de la Unión Europea. Durante décadas la burocracia ha agobiado el funcionamiento de estas, haciéndose tediosas para el ciudadano o usuario realizar cualquier procedimiento administrativo por su complejidad, además del ciudadano, las propias administraciones en su funcionamiento tienen problemas siendo estas lentas y frustrantes para los trabajadores y ciudadanos.

En América Latina, según Sánchez (2018) la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en trabajos presentados en Bruselas: 3 de cada 4 individuos de Latinoamérica poseen resumida o nula su confianza en sus gobernantes. Y aproximadamente un 80% opinan que la corrupción está dispersada en todas las instituciones públicas. La progresiva desarticulación entre los ciudadanos y las instituciones municipales pone en peligro el progreso socioeconómico de los últimos 15 años. Asimismo la OCDE centra su análisis en el progresivo alejamiento entre los pobladores y las instituciones públicas en América Latina y el Caribe (ALC) para ello es necesario que los Estados sean capaces, confiables, abiertos, innovadores y respondan las

exigencias de los ciudadanos. Asimismo, direcciona sus objetivos hacia una burocracia más pertinente, mejor organización de los diversos grados de administración estatal, menos obstáculos a la hora de tener accesos a las funciones públicas, y mayor evaluación y preparación de los empleados administrativos. La legitimidad estatal y su óptima competencia en administrar y brindar el ejercicio de la función estatal con mayor excelencia, es lo que desean la ciudadanía.

La población continuamente es muy estricta en sus demandas y exige mayores expectativas en cuanto a los servicios que proporciona el Estado en cuanto a excelencia de las funciones estatales que debe proveer el gobierno, de la misma forma respecto a la honestidad en la administración de los bienes estatales. No es cuestión de invertir en demasía, si no de invertir de manera óptima y adecuada. Con frecuencia se pone en duda la competencia del ámbito estatal para renovar y perfeccionarse. A pesar de ello, la integración internacional económica y la modernización digital de las naciones conllevan a un cambio en la definición respecto a las interrelaciones de los pobladores, estado y empresarios, esto permite facilitar que la renovación y perfeccionamiento alcance mejores entornos para progresar en el ámbito estatal. (Farias, et.al.2016).

Doing Business 2018, ranking que cada año publica el Banco Mundial, nuestro país se encuentra en el puesto 58 de 190 naciones sobre la facilidad para realizar negocios. El informe, elaborado en junio del 2017, detecta que el Perú cayó del puesto 54 que se encontraba el año anterior, esto debido a que sus procesos aún no están centrados en un solo punto que ayudara la simplificación administrativa.

Por otro lado, la Sociedad Nacional Industrial (SNI) (2016) alertó que Perú está dentro de las ocho naciones con significativa responsabilidad de procedimientos centralizados y descentralizados a nivel mundial de acuerdo a una valoración crítica fundamentado en investigaciones del Foro Económico Mundial (WEF) y del Banco Mundial, nuestro país muestra un incremento del 30% respecto a la carga burocrática más que el nivel medio referencial de las naciones para la OCDE. La responsabilidad de procedimientos centralizados y descentralizados en Perú se manifiesta en dos fundamentos: una la existencia de normativas ilegales y/o irracionales y la otra la ineficaz administración estatal para encargarse de gestionar las diligencias que resaltan en su orientación e incumplimiento de periodos reglamentarios en los tramites que evalúan en particular las administraciones zonales por su devaluada excelencia organizacional.

Mientras tanto Velásquez (2015) manifiesta que en el Perú se viene suscitando una serie de reformas legales e institucionales orientados a la gestión de la diligencia burocrática y la contribución del ejercicio de la función administrativa a los ciudadanos resulte competente y conveniente, con valores de cuantía moderados, basada en principio de simplificación administrativa. Las instituciones públicas a nivel nacional aún faltan mejorar sus servicios con respecto a que la atención al ciudadano sea de calidad. Si las instituciones públicas no tienen la capacidad suficiente de satisfacer estas exigencias esto influirá en las percepciones de las entidades. Estas reformas no satisfacen las necesidades de los ciudadanos, por lo que se concluye ni el marco legal resuelve en su totalidad los problemas que afectan a los procedimientos administrativos no está exactamente en la Ley de Procedimientos Administrativo General, ni cualquier otra, sino en la deficiente gestión pública que aún falta mejorar como es la atención al ciudadano. Maraví (2018).

La administración estatal de Modernización de la Gestión Pública al 2021, su objetivo fundamental está orientado a la innovación de la administración estatal en el Perú. Estableciendo distintas políticas y planes que busca realizar un proceso para generar lineamientos de una administración estatal en reducir la carga burocrática, sin embargo hasta la fecha no ha logrado los objetivos planteados. (PNMGP, 2013)

En un sondeo a nivel nacional con respecto a la complacencia de los pobladores llevada a cabo por la Presidencia del Consejo de Ministros (2017) a ciudadanos que se hayan atendido en una de las 102 entidades públicas evaluadas (210 sedes). El objetivo de la encuesta fue evaluar la satisfacción ciudadana con relación a la excelencia en la atención y el ejercicio de la función administrativa que brindan las entidades públicas a nivel nacional. Estos resultados evidenciaron que los usuarios de las administraciones regionales y zonales son los que menos confían en el Estado Peruano y por ende la entidad visitada. Por otro lado, a la mitad de los encuestados la gestión le ha tomado un día, a los demás aproximadamente cinco meses. Asimismo en todas las entidades, la atención del personal es lo que más impacta en a la ciudadanía.

En tal sentido a nivel nacional, la atención al ciudadano requiere de determinadas culturas y disposiciones a cambio de las posturas de los actores sociales y de los individuos. Que los intereses se enfocan en las expectativas de las personas encima de las acciones públicas para la satisfacción. Si los órganos municipales no tienen la capacidad de satisfacer las exigencias de las personas, el desagrado e incomodidad influirá en las

percepciones que estos mantengan sobre los gobiernos locales. En tal sentido mejorar sus servicios prestados logrará una percepción positiva de estas instituciones. (Contreras, 2015)

Por otro lado, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) el año 2018 impuso 291 barreras burocráticas en 42 instituciones de la gestión estatal, las que más destacan son los consejos municipales de provincia y distritos quienes son las que más trabas de gestión protocolar ilícito así como también desprovistos de razonamiento impusieron, encontrándose a nivel regional a la Municipalidad Provincia de Huamanga- Ayacucho en el puesto 37 con un 0.37%.

Los Gobiernos Municipales son las instituciones de gestión estatal que tienen que mejorar sus mecanismos de simplificación y mejorar los servicios de atención al ciudadano, eliminando exigencias y formalidades innecesarias, y son estas instituciones que más desconfianza tienen de la ciudadanía.

Por lo expuesto anteriormente, se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?

En la búsqueda de trabajos previos se encontró la investigación de Bueno (2019) cuyo propósito fue examinar normativamente y reflexivamente el fenómeno de la disminución de las barreras y cargas emanadas de la acción burocrática de las administraciones de la simplificación administrativa. Concluyó que la reglamentación de obligatoriedad normativa de utilidad de los métodos virtuales responde directamente a las lógicas normativas de los grados que resultan de la mediación de 2 planos elementales. En el contexto del formalismo jurídico gobernado por el encadenamiento obligatoriamente normativo en donde actúan la producción legítima de principios y regulaciones reglamentarios, normas, mandatos. El régimen de la Constitución Española como el contexto legitimador de cooperación y conexión de las Administraciones Públicas.

Luengo (2018) su estudio consistió en ayudar a eliminar ciertas influencias que impiden que el Estado y administradores sean capaces de definir soluciones a posibles ineficiencias en su gestión como las trabas burocráticas en su tramitación y control, realizando intentos de simplificación de su sistema de gestión y control. Los continuos

cambios que está sufriendo la administración debido a la globalización actual la simplificación serán muy útiles no solo para la agilización de trámites sino también para la ciudadanía Gila (2017 p.29).

Por otro lado, cabe mencionar el estudio de Estrada (2016) quien se centró una valoración crítica del fundamento de tributación estatuto de simplicidad administrativa en las reclamaciones administrativas. Concluyendo que es de suma importancia que el reglamento se redacte con una definición global de las facultades tributarias que pudieran pretender que las quejas tributarias descendan en su tamaño como resultado de la sencillez de las otras jurisdicciones de la Administración Tributaria, comprendiéndose que de los productos obtenidos se entiende que existen aplicabilidades razonables.

El estudio realizado por Trayter (2016) fue analizar las recientes normas de simplificación administrativa referida, particularmente, a la modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención en la actividad económica, el irrestricto desplazamiento de productos y la irrestricta responsabilidad en el ejercicio de la función administrativa. Concluyendo que el punto de comienzo fue la más necesitada reducción de las licencias o autorizaciones a rigurosos motivos de interés global. Partiendo de ese punto, se estudian otros factores como la comunicación y la declaración responsable.

La crisis económica ha desarrollado nuevos desafíos para las instituciones públicas en los estados miembros de la UE, impulsando a los estados miembros a reducir la "carga administrativa" de las instituciones públicas mediante la promoción de medidas de adaptación institucional y legislativa a los desafíos planteados por la crisis, medidas apropiadas para las técnicas de gestión pública adaptativa. El objetivo consiste en analizar los métodos de simplificar administrativa llevados a cabo como resultado de la ejecución de la administración pública adaptativa en la administración pública Rumana. Los campos específicos de reforma están relacionados con las inversiones, gasto, contratación pública, política fiscal, nivel de desburocratización y el apoyo al desarrollo empresarial. Los métodos de investigación se refieren al análisis de documentos oficiales sobre la carga administrativa y las posibles soluciones para reducirla. Las conclusiones subrayan el nivel de implementación en la administración pública Rumana de los cursos de acción promovidos por la UE en la dirección de reducir la carga administrativa (Matei y Chesaru, 2015).

Asimismo, Pareja et al. (2015) analizan que la simplificación y la digitalización de los trámites administrativos son claves para mejorar no solamente la calidad de los servicios sino también la confianza en el Estado. En tal sentido, se espera dar a conocer la trascendencia de aplicar la disminución de las barreras y cargas emanadas de la acción burocrática de los gestores y concientizar su disposición por parte de las instituciones públicas, con el fin de reducir barreras burocráticas, cargas procesales, relación de requerimientos para la solicitud de diligencias administrativas; y priorizar la administración gubernamental electrónica.

En el mismo sentido Dahlström, Nistotskaya y Tyrberg (2018) afirman que las relaciones entre la subcontratación, la calidad del personal burocrático (BPQ) y la satisfacción de los pobladores con los servicios estatales, se asocia negativamente entre la subcontratación y la calidad del servicio; sin embargo, argumentan que esta tendencia puede ser contrarrestada cuando el gobierno tiene un personal más competente y motivado, no solo en puestos gerenciales, sino en todos los ámbitos. Es probable que los empleados públicos mejor educados y remunerados tengan un efecto moderador importante en la calidad del servicio a través de sus aportes a las especificaciones de calidad y su disposición para actuar en el desempeño observado. Usando datos de una sección transversal de los municipios de Suecia, los análisis revelan una asociación robusta entre niveles más altos de subcontratación y niveles más bajos de satisfacción ciudadana.

Mientras que el Instituto Nacional de Vías – INVÍAS (2017), establece un protocolo de atención al ciudadano, teniendo por finalidad implementar reglas que dirigen el proceder del empleado estatal, a fin de proporcionar un trabajo de responsabilidad óptima y con respeto y de esta manera alcanzar cumplir las demandas de los usuarios de la gestión administrativa. El proceder de los trabajadores estatales, no estará solamente afectado por múltiples virtudes similares, además de igual forma sus actitudes serán conducidas en virtud de reglamentos determinadas con anticipación, tales como: la clase de servicio que brinda la institución o las diversas formas de servicio que brindan.

Por otro lado, Ma (2016) en su estudio sobre gestión del desempeño y satisfacción ciudadana con el gobierno de los Municipios Chinos, la gestión del desempeño ha sido adoptada de forma ubicua en el sector público en todo el mundo hoy en día, existe evidencia limitada y no concluyente de que mejora la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno. Los resultados a su estudio revelan que la administración del desempeño genera

un efecto afirmativo en la satisfacción de los ciudadanos, por lo que las organizaciones públicas aún pueden implementar la gestión del desempeño.

Así también, Robinson (2015) estudia las reformas del entorno en el ámbito mundial en desarrollo están influenciadas por experimentos de políticas y prácticas organizativas originadas en países de la OCDE, las cuales se desarrollan dentro del paradigma tradicional de la administración pública. Por lo que propone una nueva gestión pública con enfoques novedosos para la administración y gestión pública que surgieron en varios países de la OCDE. Ofreciendo criterios para regular el comportamiento burocrático y generar autos autónomos mejorados especialmente en el cultivo de nuevas prácticas de gestión, comercialización y contratación. Concluyendo que la nueva gestión pública busca servir mejor a los ciudadanos mediante servicio de calidad para ellos.

El trabajo presentado por Velázquez y Arzate (2015) consistió en evaluar, conocer las subjetividades que construye el ciudadano sobre cómo fue gestionado el gobierno municipal de Toluca. Concluyendo cómo funcionan las relaciones entre el servidor público y ciudadano, y cómo incide ello en las percepciones de los individuos como servidores del programa.

De igual modo, Santos (2015) para que una guía de Gestión Pública sea eficaz en la atención al público se considera a dicha guía o modelo como base principal de la gestión estatal y agrupa los fundamentos importantes a considerar para un mejor desarrollo de la competencia y eficacia de las instituciones, de igual manera asegurar que la atención que prestan a los usuarios responde a sus requerimientos y perspectivas.

El estudio de Fernández (2015) muestra en qué estado de satisfacción se encuentra el ciudadano de la Municipalidad de Berisso en relación a la atención recibida en el departamento de recaudaciones, así como identificó áreas de mejora para dirigir en las áreas que son más importantes para el usuario.

En el plano nacional, se consideraron investigaciones como la realizada por Sarobio (2019) la misma que fue descriptivo correlacional, concluyendo que las medidas de simplificación administrativa del D.L 1246, no se encuentran implementadas en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, por lo que no garantiza brindar un buen servicio al ciudadano; asimismo, el TUPA no está actualizado, y un 85.71% de los trabajadores no conocen las medidas de Simplificación Administrativa y solo un 14.29% refiere conocerla;

asimismo, en relación a la orientación del administrado un 32.33% señala que es mala, el 25.56% que es Regular, el 27.07% precisa que es pésima, el 9.77% que es Buena y solo el 5.26% que es muy Buena.

Calagua (2018) logró determinar el nivel de asociación entre las variables al conseguir un índice Rho correspondiente al 0,725 y una estimación de “p” igual a 0,000; se determinó que hay vínculos directos y potencialmente valioso entre las simplificaciones administrativas y las calidades de los servicios brindados por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

El estudio de Carreazo (2018) muestra que empleando el método hipotético deductivo logra determinar que hay correlación positivamente directa y de significancia para las variables de atención y satisfacción de los beneficiarios del municipio de Carabayllo, siendo el índice de relación Rho de Spearman 0,650 indicando que se ha logrado establecer una correlación de nivel moderado entre las variables.

El aporte de Asca y Rodas (2017) fue establecer el influjo de procesos de administración simplificados en la complacencia del administrador del municipio de San Isidro 2013. Los resultados indicaron que existe un influjo de nivel moderado consistente positivamente de los procesos de gestión administrativa simplificada en la complacencia del administrador del municipio de estudio. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

El trabajo de Díaz (2017) tuvo el propósito de establecer la correlación de la metodología de SA y la complacencia de la ciudadanía sometido a la jurisdicción de una autoridad administrativa para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad distrital de Tumán 2017. Concluyendo que la aplicación del cuestionario SERVQUAL a los administrados, arrojó un índice de calidad negativo -1.46, por tanto existe un nivel de insatisfacción del administrado, siendo seguridad y fiabilidad las dimensiones que necesitan mayor atención.

Marivi (2017) analiza el mecanismo de simplificación administrativa implementado en la Ley 27444. Se concluyó que la LPAG reformada por el Decreto Legislativo 1272, y la Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas recogieron las recomendaciones de OCDE en temas de simplificación administrativa: i) aliviar las obligaciones tributarias correspondientes a los ciudadanos sometidos a la jurisdicción de una autoridad administrativa en el curso de los procesos de administración. (ii) otorgar poder PCM para

implementar medidas en temas de simplificación administrativo supervisando su cumplimiento (iii) eliminar barreras burocráticas.

El aporte de Chain (2017) fue establecer la correlación entre las variables gestión institucional y la simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Enmarcada en un perfil descriptivo correlacional. Concluyendo que el coeficiente de correlación de Pearson es mayor a cero, este índice es de 0.456, una valoración positiva, y que existe correlación con la administración institucional y la simplificación administrativa, lográndose establecer que esta relación asociativa es de significancia estadística, mostrando un nivel significativo de confianza del 99%.

Así también, Lindley (2016) su trabajo fue identificar las obligaciones o responsabilidades legales que se originan en los procesos de gestión administrativa planificados para ser diligenciados únicamente por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI. Se concluyó que con la promulgación de la Ley N° 30056 en el dispositivo de EBB y SA fue factible tener trece formas de categorías de procesos. Siete de estas fueron proyectados con la finalidad de ser tramitados únicamente por la Comisión Especial de Barreras Burocráticas (CEB) y los seis complementarios de igual manera se diligencias en los diversos organismos de resoluciones del Indecopi.

El estudio de Jara (2016) fue especificar el empleo de la Simplificación Administrativa a la Planificación de las Comisiones de Servicios de los profesionales del Programa Nacional de Saneamiento Urbano. Pudiéndose demostrar que el sistema de Simplificación Administrativa ayuda significativamente a perfeccionar los procesos de realización de Comisiones de Servicio, lo que beneficia de manera directa a la organización institucional en la disminución de tiempos en la administración de las demandas y en la reducción de gastos.

Lindley (2015) su objetivo principal fue concordar las normativas interiores de cada nación perteneciente a la Alianza del Pacífico y la Comunidad Andina, en temas de cancelación de obstáculos de protocolos rígidos formales y simplificación de gestiones administrativas, de tal manera que las mejoras que estos convenios de unificación proporcionen, puedan ser óptimamente empleados por los elementos que forman parte de la economía, de mayor aptitud. Se concluyó que es fundamental que en el margen de la AP y de la CAN, se implemente programas direccionados a reprimir y descartar los obstáculos

burocráticos ilícitos o que carezcan de razonamiento que influyan negativamente en el desarrollo de asignaciones económicas o la simplificación administrativa.

El trabajo presentado por López y Vega (2017) Concluyeron que entregar servicios públicos centrados en los ciudadanos es un desafío que el gobierno debe resolver conociendo las insuficiencias y características de la ciudadanía, asegurando la accesibilidad de los mismos, gestionando estándares de calidad y asegurando el apoyo político. En el Perú, la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC, representa un gran avance en la innovación de la administración estatal. El estado como institución de individuos al servicio de individuos, es sencillo darse cuenta que una institución del estado funcionara de manera eficaz si los empleados públicos de igual manera cumplan de forma competente. Esto ocurre por conseguir que los individuos dentro de una entidad del estado atiendan y distribuyen las obligaciones de gestionar los bienes públicos, de la misma manera perfeccionar el efecto de estos beneficios a la población. Boza (2011).

En cuanto a las teorías relacionadas al tema se encontró el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, en el cual sostiene que la disminución de las barreras y cargas emanadas de la actividad burócrata de las administraciones tiene como finalidad reconocer y suprimir requerimientos, imposiciones y condiciones prescindibles en los procesos de gestión administrativa y disminuir periodos de retraso. La preferencia de actividades para facilitación en la gestión de administración considera si el proceso es muy solicitado, de importancia para la ciudadanía, causan un gran efecto en las diversas acciones de índole económico, presentan altos gastos en su realización, periodos de demora o cantidad de reclamos y propuestas, y demás valoraciones comparativas. Otra concepción se encontró en Molina (2016) quien indicó que:

Se establecen las mejorías en las regulaciones de los procesos que influyen negativamente en la relación entre la administración y el administrado. El término de simplificación es equivalente a las acciones y los efectos de simplificación y el simplificar es hacerlo más sencillo, o más simple o con menos complicaciones. De esta manera la simplificación administrativa en la administración pública se refiere a la acción encaminada a tornar más simple, más posible o con menor complicación el proceso de la misma (p. 2).

Según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (SGP, 2015) señala:

Favorece en el incremento de la excelencia, eficacia y la pertinencia de los procesos de administración que los individuos llevan a cabo frente a la gestión estatal, por intermedio de un grupo de elementos y actividades procedentes de estos con el propósito de suprimir las barreras o gastos inútiles para los ciudadanos (p.15).

De acuerdo con López (2015)

Es un procedimiento por intermedio del cual se procura suprimir requerimientos, etapas considerándose inútiles en los procesos que se ofrece a los usuarios, así también como determinar el material, requerimiento de personal e infraestructuras adecuadas para la atención a los usuarios. Tales procedimientos ofrecen modelos guías a las instituciones públicas para suprimir o simplificar estos procesos, haciendo uso de una forma estándar. (p. 5).

Según Althaus (2017) la simplificación administrativa no solo le facilita la existencia al individuo y a las organizaciones empresariales, de la misma forma suprime riesgos de corrupción. Las reformas a la Ley de Procedimiento Administrativo General (DL 1272) descubre un camino legal para que la PCM vaya facilitando y homogenizando los textos únicos de procesos administrativos (TUPAS) los cuales tienen que estar normalizados para todos los gobiernos locales.

Por otro lado Gamero (2014) la simplificación de los procesos de administración no representa solamente una novedad, sino una real exigencia conforma una herramienta fundamental para el perfeccionamiento de la eficiencia de las acciones públicas y de la competencia del ámbito privado, desprendiendo enormes recursos que favorecen su aplicación y otros propósitos con mayor productividad.

En cuanto a las dimensiones del Proceso de Simplificación administrativa ésta se desenvuelve en: preparatoria, diagnóstico, rediseño, implementación, seguimiento y evaluación; y mejoramiento continuo y sostenibilidad (López, 2015). **Dimensión preparatoria** comprende los programas de trabajo del procedimiento de simplificación, reconocimiento de los personajes integrados, reconocimiento y prioridad de la tramitación a simplificar, formación y sensibilización de los grupos, reconocimiento y constitución del grupo. La finalidad de esta es proyectar el procedimiento a desplegar y determinar su

trascendencia. La acción estará orientada a: i) Reconocer y constituir el grupo encargado de la reducción; ii) Reconocer y prevalecer los procesos a reducir; iii) monitorear a los participantes en el proceso a simplificar; y, iv) planear el procedimiento generalmente con la finalidad de identificar encargados de las actividades, términos y recursos. **Diagnóstico** establece a la exposición de resultados ante el Comité de Dirección del Proceso a Simplificar, monitoreo de la capacidad del personal, diagnosticar costo de los equipos y estructura del establecimiento, diagnóstico legal, caracterización del proceso e instrumentos a usar. **Rediseño** corresponde a la preparación de la proposición final, exposición al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación, proposición de fortalecer las capacidades, propuesta del nuevo costo, preparación de las instalaciones y el equipamiento, reforma o preparación del marco legal que reglamente dicho procedimiento y analizado. **Implementación** corresponde a la transmisión intensiva de la reforma iniciada, arreglo de locales y transmisión particular, consentimiento de la norma legal sobre el procedimiento rediseñado, entrenamiento y concientizar a las áreas comprendidas. **Seguimiento y evaluación** son instrumentos interdependientes y fundamentales para el paso a simplificación, sin embargo, no pueden especularse como acciones a afrontar en forma separada. Ambas funcionan durante todo el proceso a simplificar. **Mejoramiento continuo** esfuerzo ejecutado por las entidades con el objeto de conseguir niveles más elevados de eficacia y eficiencia. **y Sostenibilidad** que establece que el ente estatal es un suministrador de atención al individuo, y debido a que su vida está dirigida a la satisfacción de la necesidad del individuo, está en la responsabilidad de facilitar la prestación de un servicio de excelencia y perdurables en el tiempo, de esta manera se ayuda a generar seguridad y confiabilidad, al ser la simplificación administrativa, particularmente la simplificación de procesos administrativos, uno de los puntos de vista más evidente de la reorganización estatal. Así entonces, iniciada la modificatoria, el propósito próximo es procurar su persistencia comenzando con un grupo de acciones dependientes entre sí, con el fin de asegurar la excelencia del servicio así como también los resultados originados en el procedimiento de simplificación en el momento de terminar dicho procedimiento. Por eso es indispensable insertar en nuestras instituciones ejercicios e instrumentos para un mejoramiento constante y otras dirigidas al mantenimiento de los procedimientos de reestructuración.

La simplificación administrativa, por lo tanto, simboliza una de las fundamentales actividades que deben ser realizadas por las entidades del Estado para conducir y perfeccionar el suministro del servicio que ofrece el estado, esto se alcanza con el empleo conveniente del contexto regulador y los instrumentos (modelos normativos y estructuras de información) de facilitar y precisar costos; de la misma manera, el manual de mejora en la atención al beneficiario que la SGP coloca al servicio de los usuarios. (PCM –SGP, 2015).

Asimismo las teorías relacionadas a atención al ciudadano se puede distinguir de Arobes (2015) señala como el procedimiento encaminado a la obtención del agrado completa de las condiciones y necesidad de los beneficiarios de un servicio específico (p.113), otra concepción también encontramos en Villa (2014) manifiesta que:

“La calidad del servicio al usuario y ciudadanía se ha convertido en un elemento fundamental para que una prestación sea calidad con procesos eficientes y estandarizados”.

De acuerdo con Medina (2015)

Uno de los principales pilares de la imagen de una institución es la asistencia que se ofrece a los individuos que diariamente visitan una entidad, ya sea para acceder un servicio, informarse de cualquier trámite. Su importancia radica en que se le debe brindar correctamente la información solicitada así como resolver las dudas que pueda causarle.

Por otro lado Jiménez (2013)

Para que la atención al ciudadano sea de calidad es necesario que las instituciones del Estado realicen prácticas positivas en los servicios de atención a la población, mediante la ejecución de políticas, acciones y sistemas para optimizar la relación con la población con el objeto de responder una información de calidad, buen trato y una prestación oportuna con eficiencia, amabilidad y confianza. (p.5)

Una buena atención a la ciudadanía no solo consiste en brindar un buen servicio de excelencia también está en que la entidad se interiorice todas las acciones o inacciones, a lo extenso del periodo de la administración, y que estos impacten en la prestación final que se entregue al ciudadano. Cualquier poblador, que haga en nombre propio o en representación, posee derecho a acoger un buen servicio al momento de efectuar alguna gestión o solicitar alguna prestación del Estado.

En cuanto a las dimensiones de Atención al Ciudadano ésta se desenvuelve en nueve dimensiones: Estrategia y organización, conocimiento a la ciudadanía, accesibilidad y canales de atención, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, proceso de atención y simplificación administrativa, personal de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a información, medición de la gestión y reclamos y sugerencias (Arobes, 2015). Dimensión **Estrategia y organización** son los elementos precisos para presidir a la institución el desarrollo de proceso de servicio a la ciudadanía. **Conocimiento a la ciudadanía** se encamina en la importancia que las instituciones públicas utilicen distintas herramientas para conocer al administrado al cual van dirigidos los servicios que proporcionan. **Accesibilidad y Canales de Atención** puntos a través de los cuales las personas hacen uso de los servicios entregados por las instituciones del sector público. Incluye espacios presenciales, telefónicos, virtuales y móviles. **Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención** se consideran a las características de las estructuras, situaciones y soporte con los que cuenta la entidad para ofrecer y entregar servicios a la población. **Proceso de atención y simplificación administrativa** comprende el periodo de atención a los pobladores para la administración de gestiones o entrega de bienes o servicios públicos, como la orientación, formas de pago, atención y trato que absorbe del personal y las gestiones de la institución para lograr que los trámites estén simplificados. **Personal de atención** a la ciudadanía están relacionados con el concepto del perfil y elección del personal que participa en el proceso de atención así como las técnicas de gestión de RRHH. **Transparencia y Acceso a Información** está relacionada con la accesibilidad que tiene toda persona a la información de las instituciones Estatales, sobre los documentos de gestión que estos realizan y prestan en exclusividad y no exclusivos inmersos en (Texto Único de Procedimientos administrativos -TUPA y Texto Único de Servicios no Excluidos – TUSNE). **Dimensión Medición de la Gestión** nos permitirá conocer las expectativas de los ciudadanos sobre las atenciones prestadas por las instituciones públicas, son factores primordiales en todo el trascurso de atención al ciudadano. **Reclamos y Sugerencias** son los dispositivos que las personas pueden utilizar cuando el ciudadano presenta su desagrado ante una gestión negativa por parte del personal que atiende, ya sea por un retraso en el servicio o falta de atención, la misma que debe ser recepcionada, registrada y solucionado.

La justificación de la presente investigación se ha determinado según los criterios señalados por Hernández, Fernández y Batista (2014). La investigación se justifica teóricamente en el sentido que ésta considera la simplificación administrativa dentro de los lineamientos de la administración pública para orientarse a una mejor atención a los ciudadanos. Se espera así fomentar aspectos teóricos y aportar soluciones enfocándose en el ciudadano. En el contexto de la práctica se justifica, ya que los hallazgos finales contribuirán a optimizar los servicios de la administración de la municipalidad y así cumplir las metas de la entidad. La investigación aportará información de relevancia respecto a las variables sujeto a estudio, de manera que se elaborará y utilizará instrumentos y procedimientos para organizar tal información, la cual será procesada estadísticamente. Además, cada instrumento, se validará mediante el juicio de expertos y se determinará su fiabilidad por medio de una la prueba de Alfa de Cronbach, para proceder con el procesamiento de los resultados.

El objetivo general que se pretende alcanzar es determinar la relación entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019. Los objetivos específicos se han elaborado de concordancia con las dimensiones de la variable simplificación administrativa (Preparatoria, Diagnóstico, Rediseño, Implementación, Seguimiento y evaluación, Mejora continua y Sostenibilidad), y su relación con la variable atención al ciudadano.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019. Del mismo modo se plantearon las hipótesis específicas para evidenciar si existe relación entre las dimensiones Preparatoria, Diagnóstico, Rediseño, Implementación, Seguimiento y evaluación, Mejora continua y Sostenibilidad, y la variable atención al ciudadano.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación de acuerdo al enfoque es cuantitativo, puesto que la información recopilada se procesará numéricamente y de manera estadística. Según Hernández *et. al* (2014). “El enfoque cuantitativo maneja la recolección de datos para comprobar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin implantar pautas de comportamiento y probar teorías.” (p. 4)

Asimismo, se encontró la clasificación de Valderrama (2015) según la cual la investigación es básica o investigación teórica, pura o fundamental. Está propuesta a contribuir con conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados beneficios para la práctica inmediata. Almacena información real para engrandecer el conocimiento teórico - científico, orientado al hallazgo de principios y leyes (p. 164). La investigación a realizar será básica puesto que se espera ahondar e incrementar el conocimiento en cuanto a las variables simplificación administrativa y atención al ciudadano.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, correlacional. De acuerdo con Hernández *et. al* (2014), es de diseño no experimental, por cuanto no pretende realizarse ningún tipo de manipulación a simplificación administrativa y atención al ciudadano, de modo que se analizarán en su contexto natural. Según Valderrama (2015) señaló que: “En el diseño no experimental, se realiza sin manipular la (s) variable (s) independiente (s), toda vez que los hechos o sucesos ya acontecieron antes de la investigación” (p.178).

Es correlacional porque busca conocer la reciprocidad o grado de reunión que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En oportunidades solo se considera la relación entre dos variables, pero con periodicidad se ubican en el estudio de lazos entre tres, cuatro o más variables.

El presente estudio pretende determinar la relación entre dos variables: simplificación administrativa y atención al ciudadano. De manera que su nivel de estudio es correlacional. El esquema del diseño de la presente investigación es:

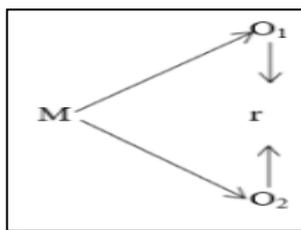


Figura 1. Esquema del diseño

Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V1: Simplificación administrativa

O2 = Observación de la V2: Atención al ciudadano

R = Correlación entre dichas variables

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Simplificación administrativa

Definición conceptual

Simplificación equivale a la acción y efecto de simplificar y simplificar es hacer más sencillo, más fácil o menos complicado algo. De esta forma la simplificación administrativa en las administraciones públicas hace referencia a las acciones encaminadas a hacer más sencilla, fácil o menos complicada el proceder de las mismas (Molina, 2016, p. 2).

Definición operacional

La variable simplificación administrativa es de categoría cualitativa, con una escala ordinal, politómica, la prueba estadística será no paramétrica (Rho de Spearman) y el valor final será: En inicio, en proceso y terminado. Las dimensiones a medir son: Preparatoria, diagnóstico, rediseño, implementación, seguimiento y evaluación, mejoramiento continuo y sostenibilidad. (Ver anexo 2).

Variable 2: Atención al ciudadano

Definición conceptual

Proceso orientado a la obtención de satisfacer totalmente las exigencias y necesidades de los beneficiarios de un determinado servicio (Arobes, 2015, p.113).

Definición operacional

La variable Atención al ciudadano es de categoría cualitativa, con una escala ordinal, politómica, la prueba estadística será no paramétrica (Rho de Spearman) y el valor final será: malo, regular y bueno a través de las dimensiones: Estrategia y organización, conocimiento de la ciudadanía, accesibilidad y canales de atención, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, proceso de atención y SA, personal de atención, transparencia y acceso a la información, medición de la gestión y reclamos y sugerencias. (Ver anexo 3).

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

Según Valderrama (2015) llamado también población estadística, conjunto de la totalidad de las medidas de la(s) variable(s) en estudio, en cada una de los elementos del universo” (p.182).

Díaz (2009) es la totalidad o conjunto de elementos idóneos de presentar una o diversas características en común que este bien especificadas (p.386).

La población para el estudio estuvo constituida por la totalidad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Para Valderrama (2015) “Recoger datos involucra efectuar un plan minucioso de instrucciones que nos transporte a congregar datos con una intención específico” (p.194).

La técnica empleada para recopilar la información para el presente estudio fue la encuesta.

2.4.2. Instrumento

Según Valderrama (2015) Material que utiliza el investigador para recolectar y almacenar información. Como formularios, pruebas de conocimientos o escalas de cualidades, Likert, semántico y Guttman; como también listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, fichas de datos para seguridad (FDS), etc. (p.195).

Los instrumentos utilizados en el presente estudio fueron dos cuestionarios. Para la recolección de información de la variable uno se elaboró un cuestionario con 27 ítems; y para medir la variable dos se construyó un cuestionario con 31 ítems.

2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirmaron que es un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de certeza. Cuanta mayor certeza de validez de contenido, juicio y constructo tenga una herramienta de medición, este se aproximará más a representar las variables que pretende medir.

La validez fue determinada mediante el juicio de expertos quienes lo consideraron aplicable.

Tabla 1

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1: Simplificación Administrativa y V2: Atención al Ciudadano

N°	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr. En Gestión Pública	Luis Enrique Alva Palacios Gómez	Aplicable
2	Dra. En Gestión Pública	Nilsa Sifuentes Pinto	Aplicable
3	Mg. Metodólogo	Dennis Fernando Jaramillo Ostos	Aplicable

Autoría propia

Confiabilidad

Según Hernández et al (2014), “La confiabilidad de una herramienta y medición se refiere al grado en que su atención repetida la misma persona u objeto origina resultados iguales” (p.200).

La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos fue determinada mediante una prueba piloto aplicada a 20 servidores públicos que no conforman la muestra, y mediante el coeficiente alfa de Cronbach se determinó que ambos cuestionarios son confiables. En la tabla 2 se muestran los detalles.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Simplificación administrativa	0,864	27
Atención al ciudadano	0,875	31

Autoría propia.

2.5. Procedimiento

El procedimiento se realizará inicialmente reorganizando la información recopilada, en el programa Excel, de manera que se cree una base de datos numéricos para que se procesen estadísticamente en el programa SPSS versión 23. Posteriormente los hallazgos se plasmarán en tablas y gráficos para analizar los resultados y contrastar las hipótesis planteadas.

2.6. Método de análisis de datos

Para Valderrama (2015), “Una vez adquirido los datos, el consiguiente paso es ejecutar el análisis de los mismos para expresar a la pregunta inicial y, si concierne, poder admitir o rechazar las hipótesis en estudio” (p.229).

En este sentido, para el trabajo se empleará estadística descriptiva e inferencial, mediante la primera se obtendrán resultados descriptivos los mismos se plasmarán en tablas y gráficos. La segunda mediante la inferencial, se obtendrán resultados inferenciales para comprobar cada hipótesis empleando Rho Spearman y se plasmarán en tablas.

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos contemplados en el desarrollo de este trabajo fueron respetando principios y valores destacando los siguientes criterios:

Consentimiento de la institución: La Municipalidad Provincial de Huanta concedió el respectivo permiso para la aplicación del instrumento y participación del personal de trabajadores libre y voluntariamente.

Confidencialidad: La información recogida mediante los instrumentos fue utilizada exclusivamente con fines de estudio.

Libre participación: El personal de servidores públicos de la Municipalidad participó libre y espontánea sin realizar ninguna coacción.

Anonimidad: La información conseguida fue anónima protegiendo la reserva de los colaboradores y evitar represalias.

III. Resultado

3.1. Resultados descriptivos

Resultado de la variable Simplificación administrativa

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable Simplificación administrativa y sus dimensiones

Variable		Inicio		Proceso		Terminado	
		f	%	f	%	f	%
Variable	Simplificación administrativa	18	15.50%	63	54.30%	35	30.20%
	Preparatoria	12	10.30%	64	55.20%	40	34.50%
	Diagnostico	13	11.20%	65	56.00%	38	32.80%
	Rediseño	24	20.70%	62	53.40%	30	25.90%
Dimensiones	Implementación	19	16.40%	67	57.80%	30	25.90%
	Seguimiento y evaluación	26	22.40%	61	52.60%	29	25.00%
	Mejoramiento continuo	13	11.20%	51	44.00%	52	44.80%
	Sostenibilidad	13	11.20%	64	55.20%	39	33.60%

Autoría propia.

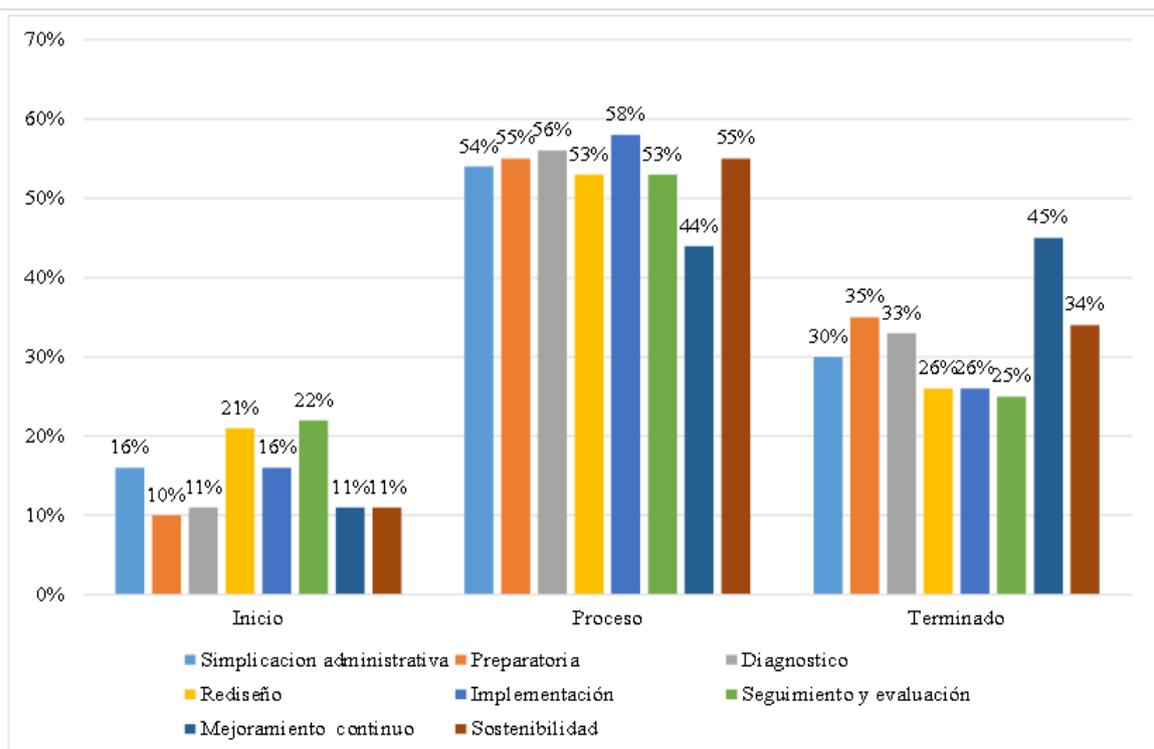


Figura 2. Niveles de la variable simplificación administrativa y sus variables

En la tabla 3 y figura 2, se observa que el 54,3% de los trabajadores encuestados califican el nivel de implementación de la simplificación administrativa en la municipalidad en proceso, el 30,2% considera que se ha terminado y un 15,5% percibe que se encuentra en una etapa inicial.

En los resultados obtenidos para la dimensión Preparatoria, se percibe que el 55,2% de los encuestados considera que esta etapa de la simplificación administrativa se encuentra en proceso, el 34,5% percibe que se ha terminado, mientras que el 10,3% la califica en inicio. (Ver Anexo 9)

Dimensión Diagnóstico, los resultados demuestran que el 56% de los encuestados consideran que esta etapa se encuentra en proceso, el 32,8% percibe que se ha terminado mientras que el 11,2% la califica en inicio. (Ver Anexo10)

Dimensión Rediseño, los resultados alcanzados se aprecia que el 53,4% de los encuestados consideran que esta se encuentra en proceso, el 25,9% percibe que se ha terminado mientras que el 20,7% la califica en inicio. (Ver Anexo11)

Dimensión Implementación, los resultados obtenidos nos indica que un 57,8% de los encuestados se encuentra en proceso, el 25,8% percibe que se ha terminado mientras que el 16,4% la califica que se encuentra en inicio. (Ver Anexo12)

Dimensión Seguridad y Evaluación, el 52,6% de los encuestados aprecian que esta etapa se encuentra en proceso, el 25% percibe que se ha terminado mientras que el 22,4% la califica de inicio. (Ver Anexo13)

Dimensión Mejoramiento Continuo, los resultados nos indica que un 44,8% de los encuestados percibe que se ha terminado, el 44% consideran que se encuentra en proceso mientras que el 11,2% la califica de inicio. (Ver Anexo14)

Dimensión Sostenibilidad, podemos observar que un 55,2% de los encuestados consideran que esta se encuentra en proceso, el 33,6% percibe que se ha terminado mientras que el 11,2% la califica de inicio. (Ver Anexo15)

Resultado de la variable Atención al ciudadano

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la variable atención al ciudadano y sus dimensiones

		Bueno		Regular		Malo	
		f	%	f	%	f	%
Variable	Atención al ciudadano	21	18.10%	49	42.20%	46	39.70%
	Estrategia y organización	21	18.10%	54	46.60%	41	35.30%
	Conocimiento de la ciudadanía	19	16.40%	55	47.40%	42	36.20%
	Accesibilidad y canales de atención	21	18.10%	43	37.10%	52	44.80%
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	24	20.70%	36	31.00%	56	48.30%
Dimensiones	Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	26	22.40%	43	37.10%	47	40.50%
	Personal de atención	21	18.10%	49	42.20%	46	39.70%
	Transparencia y acceso a la información	22	19.00%	35	30.20%	59	50.90%
	Medición de la gestión	16	13.80%	55	47.40%	45	38.80%
	Reclamos y sugerencias	16	13.80%	41	35.30%	59	50.90%

Autoría propia.

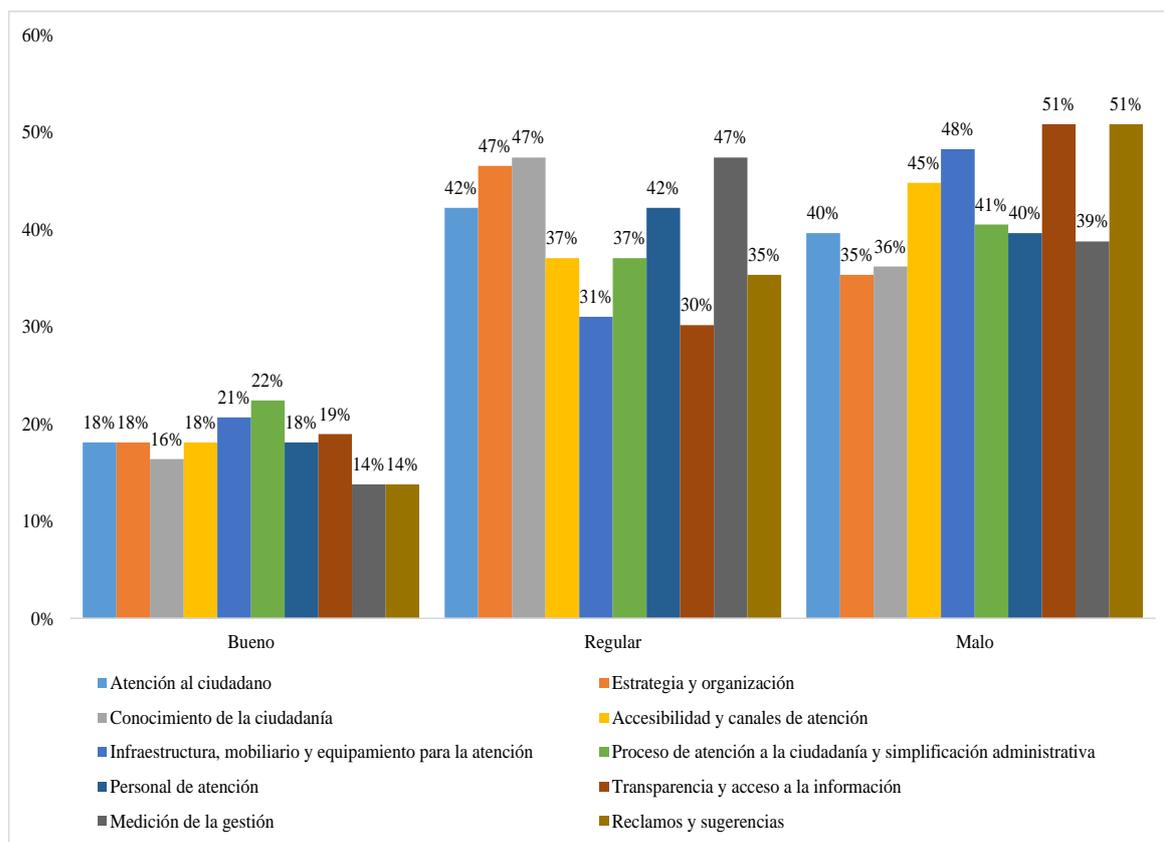


Figura 3. Niveles de la variable atención al ciudadano y sus dimensiones

La tabla 4 y figura 3 se observa de un total de 116 trabajadores, 49 califican la atención al ciudadano con un 42,2% que representa un nivel regular, 46 califican un 39,7% que representa un nivel bueno y 21 califican un 18,1% que representa un nivel malo.

En los resultados obtenidos para la dimensión estrategia y organización, indican que el 46,6% se encuentra en un nivel bueno, el 35,5% percibe que es regular mientras que el 21% la califica en un nivel malo. (Ver Anexo17)

Para la dimensión conocimiento de la ciudadanía, los resultados nos demuestran que un 47,4% representa un nivel regular, un 36,2% percibe que es bueno mientras que el 16,4% la califica como malo. (Ver Anexo18)

En la dimensión accesibilidad y canales de atención, se aprecia un 44.8 % de los encuestados consideran que esta etapa se encuentra en un nivel bueno, el 37,1% percibe que es regular mientras que el 18,1% la califica de malo. (Ver Anexo19)

La dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, se aprecia que el 48,3% de encuestados indica que es bueno, el 31% percibe que es regular mientras que el 20,7% la califica de malo. (Ver Anexo20)

Por otro lado en el proceso de atención a la ciudadanía y la SA, se aprecia que el 40,5% está en un nivel regular, el 37,1% percibe que es bueno, mientras que el 22,4% la califica de malo. (Ver Anexo21)

Para la dimensión personal de atención, los resultados obtenidos nos indican que el 42,2% consideran de regular, un 39,7% percibe que es bueno, y el 18,1% indica que es malo. (Ver Anexo 22)

Los resultados para transparencia y acceso a la información, nos muestra que un 50,9% de encuestados aprecian que es bueno, un 30,2% percibe que es regular mientras que el 19% califica de malo. (Ver Anexo 23)

Asimismo en la dimensión medición de la gestión, un 47,4% indican que es bueno, un 38,8% percibe regular, mientras que el 13,% indica de malo. (Ver Anexo 24)

En la dimensión reclamo y sugerencias, se aprecia que el 50,9% de encuestados consideran bueno, el 35,3% percibe regular, mientras que el 13,8% la califica malo. (Ver Anexo 25).

3.2 Resultados inferenciales

Tabla 5

Correlación entre la variable simplificación administrativa y la atención al ciudadano

			Simplificación administrativa	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	116	116
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	116	116

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 6

Correlación entre la variable simplificación administrativa y sus dimensiones con la variable atención al ciudadano

		Preparatoria	Diagnóstico	Rediseño	Implementación	Seguimiento y evaluación	Mejoramiento continuo	Sostenibilidad	Atención al ciudadano	
Rho de Spearman	Preparatoria	Coefficiente de correlación	1,000	,779**	,763**	,779**	,660**	,710**	,717**	,226*
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,015
		N	116	116	116	116	116	116	116	116
	Diagnóstico	Coefficiente de correlación	,779**	1,000	,801**	,819**	,763**	,721**	,729**	,210*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,024
		N	116	116	116	116	116	116	116	116
	Rediseño	Coefficiente de correlación	,763**	,801**	1,000	,852**	,627**	,768**	,726**	,214*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,021
		N	116	116	116	116	116	116	116	116
	Implementación	Coefficiente de correlación	,779**	,819**	,852**	1,000	,767**	,768**	,737**	,192*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,038
		N	116	116	116	116	116	116	116	116
	Seguimiento y evaluación	Coefficiente de correlación	,660**	,763**	,627**	,767**	1,000	,552**	,757**	,368**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	116	116	116	116	116	116	116	116
	Mejoramiento continuo	Coefficiente de correlación	,710**	,721**	,768**	,768**	,552**	1,000	,630**	,087
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,352
		N	116	116	116	116	116	116	116	116
	Sostenibilidad	Coefficiente de correlación	,717**	,729**	,726**	,737**	,757**	,630**	1,000	,425**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
N		116	116	116	116	116	116	116	116	
Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,226*	,210*	,214*	,192*	,368**	,087	,425**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,015	,024	,021	,038	,000	,352	,000	.	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

Para la comprobación de las hipótesis se usó la prueba estadística Rho de Spearman, en la tabla 5 se muestran los coeficientes obtenidos para la hipótesis general y tabla 6 para las hipótesis específicas.

En los resultados obtenidos en la comprobación de la relación entre Simplificación administrativa y la Atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r = 0,308$ lo que representa que la relación entre ambas variables es positiva baja. El valor p calculado $p = 0.001$ muestra que la relación es significativa, afirmando que existe una relación significativa entre las variables Simplificación administrativa y la atención al ciudadano. Puede concluirse que a una mejor implementación de la Simplificación administrativa habrá una mejor atención al ciudadano.

En cuanto a la hipótesis específica 1, los resultados alcanzados en la medición de la correlación entre la dimensión Preparatoria y la Atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r = 0,226$ lo que significa que la relación entre éstas es positiva baja. El valor p calculado $p = 0.015$ es menor a 0.05 demostrando que la relación es significativa, afirmándose que existe una relación significativa entre Preparatoria y la Atención al ciudadano. Puede concluirse que a una mejor implementación de la dimensión Preparatoria habrá una mejor atención al ciudadano.

Hipótesis específica 2, la correlación entre Diagnóstico y la atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r = 0,210$ lo que significa que la relación entre ambas es positiva baja o débil. El valor p calculado $p = 0.024$ es menor 0.05 muestra que la relación es significativa, afirmando que existe una relación significativa entre dimensión diagnóstico y la Atención al ciudadano. Puede concluirse que una buena implementación de la dimensión diagnóstico existirá mejor atención al ciudadano.

Hipótesis específica 3, la correlación entre rediseño y la atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r = 0,214$ y un valor p calculado $p = 0.021$, lo que significa que la relación entre ambas es positiva baja y significativa. Concluyéndose que una mejor implementación de la dimensión rediseño logrará mejorar la atención al ciudadano.

Hipótesis específica 4, la reciprocidad entre implementación y la atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r = 0,192$ y el valor p calculado $p = 0.032$ menor a 0.050 lo que significa que la relación entre ambas es positiva baja y significativa.

Afirmándose que existe una relación significativa entre dimensión implementación y la Atención al ciudadano. Puede concluirse que la ejecución de la dimensión implementación mejorará la atención al ciudadano.

Hipótesis específica 5, la correlación entre seguimiento y evaluación y la atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r= 0,368$ lo que significa que la relación entre ambas es positiva baja. El valor p calculado $p = 0.000$ nos muestra que es significativa, se puede afirmar que hay una relación significativa entre dimensión seguimiento y evaluación y la Atención al ciudadano. Concluyendo que la implementación de la dimensión seguimiento y evaluación logrará una mejor atención al ciudadano.

Hipótesis específica 6, la correlación entre mejoramiento continuo y la atención al ciudadano se calculó valor p, $p = 0.352$ muestra que la relación no es significativa, por lo tanto, se afirma que este resultado ya se alojó en la zona de error y el margen es más grande. Por tanto se rechaza la H_a y se acepta H_o .

Hipótesis específica 7, los resultados analizados estadísticamente nos demuestra que existe una correlación entre sostenibilidad y la atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r= 0,425$ lo que significa que la relación entre ambas es positiva moderada media. El valor p calculado $p = 0.000$ muestra que la relación es significativa, por lo cual se afirma que hay una relación significativa entre dimensión sostenibilidad y la Atención al ciudadano. Podemos concluir que la implementación de la dimensión sostenibilidad se logrará una mejor atención al ciudadano.

IV. Discusión

En el presente trabajo se ha elaborado el análisis estadístico de representación descriptivo correlacional sobre la influencia de la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019. En primer lugar, los análisis se produjeron con la intención de establecer el nivel de apreciaciones predominantes respecto a cada una de las variables en estudio. Y en segundo lugar, demostrar la relación que existe entre las dimensiones de la variable simplificación administrativa y la atención al ciudadano.

En los resultados logrados en la comprobación de la correlación entre las variables Simplificación administrativa y la Atención al ciudadano se calculó un coeficiente $r = 0,308$ lo que significa que la relación entre ambas variables es positiva baja. El valor p calculado $p = 0.001$ muestra que es significativa, por lo que, se afirma que existe una relación significativa entre las variables SA y la atención al ciudadano.

Respecto a la hipótesis general, los resultados adquiridos en la estadística de correlación de Spearman demuestran influencia positiva baja de la simplificación administrativa en la atención al ciudadano (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.308^{**}$), corroborando con la tesis realizada por Calagua (2018) concluyendo constituir el grado de correlación entre las variables, al lograr un coeficiente Rho equivalente al $0,725$ y un valor “ p ” igual a $0,000$; es decir existe vínculos directos y potencialmente valioso entre las simplificaciones administrativas y las calidades de los servicios en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017, así mismo Asca y Rodas (2017) los resultados indicaron que existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrador de la Municipalidad de San Isidro. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.449^{**}$). Por otro lado, Carreazo (2018) concluyó que hay relación positiva y significativa entre la variable de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman $0,650$ indicando que hay correlación moderada entre las variables.

Chain (2017) Concluyó que el coeficiente de correlación de Pearson es mayor a cero, este coeficiente es de 0.456, un valor positivo, y que existe una relación entre la gestión institucional y la simplificación administrativa, considerándose que ésta asociación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%.

Relacionado a las hipótesis específicas, los resultados de la prueba estadística de Spearman nos indican que existe influencia positiva baja entre la dimensión preparatoria y la atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.015 < 0.05; Rho = 0.226*). Así como una relación positiva baja entre la dimensión Diagnóstico y la variable atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.024 < 0.05; Rho = 0.210*). Por otra parte existe una relación positiva baja relación entre la dimensión Rediseño y atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.021 < 0.05; Rho = 0.214*). Y una relación positiva baja entre la dimensión Implementación y la variable atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.038 < 0.05; Rho = 0.192*). A igual una relación positiva muy baja entre la dimensión Seguimiento y evaluación y la atención al ciudadano (sig. bilateral = 0.00 < 0.05; Rho = 0.368**). No existe relación entre la dimensión mejoramiento continuo y atención al ciudadano puesto que ya se alojó en el margen de error (sig. bilateral = 0.352 > 0.05; Rho = 0.087, sin embargo la dimensión sostenibilidad y la atención al ciudadano existe una correlación positiva moderada media (sig. bilateral = 0.00 < 0.05; Rho = 0.425**).

Asimismo se observa que del total de encuestados la mayoría indicó que la variable simplificación administrativa se encuentra en proceso con un 58%, y que la variable atención al ciudadano en un nivel regular de 47 %, es decir que los procedimientos administrativos y la prestación de servicios no son eficientes, un resultado similar lo tiene Sarobio (2019) concluyendo que las medidas de simplificación administrativa del D.L 1246, no se encuentran implementadas en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, por lo que no garantiza brindar un buen servicio al ciudadano; asimismo, el TUPA no está actualizado, y un 85.71% de los trabajadores no conocen las medidas de Simplificación Administrativa y solo un 14.29% refiere conocerla; asimismo, en relación a la orientación del administrado un 32.33% señala que es mala, el 25.56% que es Regular, el 27.07% precisa que es pésima, el 9.77% que es Buena y solo el 5.26% que es muy Buena.

En cuanto a los resultados de las dimensiones de la variable simplificación administrativa se analizó de forma independiente a cada una de ellas, la dimensión preparatoria y sostenibilidad se encuentran en proceso con un 55%, diagnóstico con 56%,

rediseño con un 53%, implementación con 58%, seguimiento y evaluación con un 53% y mejoramiento continuo con un 44% las mismas que se encuentran en un nivel de percepción en proceso, es decir que los objetivos sobre simplificación administrativa pertinente aún están en desarrollo para brindar un servicios de calidad hacia el ciudadano.

V. Conclusiones

Primera:

Se estableció que entre las variables simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0,308 y; esta relación es significativa, dado que el valor p calculado fue 0,001 menor que 0.05.

Segunda:

Se determinó que entre la dimensión preparatoria, diagnóstico y rediseño y la variable atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0,226, 0,210 y 0,214; el valor p calculado de 0,015, 0,024 y 0.021 indicando que esta relación es significativa.

Tercera:

Se ha determinado que entre la dimensión implementación y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019, existe una relación positiva muy baja con un coeficiente de 0,192 y; el valor p calculado de 0,038 indica que esta relación es significativa.

Cuarta:

Entre Seguimiento y evaluación y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019, existe una relación positiva baja con un coeficiente de 0,368 y; el valor p calculado de 0,000 indica que esta relación es significativa.

Quinta:

Se determinó que Mejora continua y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019, existe un coeficiente de 0,087 y; el valor p calculado de 0,352 indica que esta relación no es significativa, por lo que se rechaza la H_a y se acepta la H_o .

Sexta:

Sostenibilidad y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019, existe una relación positiva moderada media con un coeficiente de 0,425 y; el valor p calculado de 0,000 indica que esta relación es significativa.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda que el personal administrativo y directivos de la Municipalidad de Huanta - Ayacucho, reciban capacitación en temas de procedimientos administrativos, para fortalecer sus competencias y capacidades de los servidores públicos en atención al ciudadano, para poder optimizar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos.

Segunda:

Se recomienda crear un equipo responsable de preparar y llevar adelante los procedimientos administrativos a simplificar los trámites administrativos y permitir que los administrados conozcan los pasos del procedimiento solicitado.

Tercera:

Se recomienda evaluar los procedimientos de simplificación administrativa al interior de la municipalidad y modificar las que se consideren pertinentes, proponiendo las gestiones necesarias para su corrección, y optimizar la excelencia de los servicios brindados a los usuarios.

Cuarta:

Se recomienda al personal directivo formular políticas de desarrollo, fomentar la coordinación interinstitucional, la ejecución de los procesos en atención al ciudadano, adecuar los ambientes físicos de ser necesario y difundir el procedimiento administrativo.

Quinta:

Se recomienda realizar un proceso continuo y sistemático, verificar la eficiencia y la eficacia del proceso a simplificar mediante la identificación de los resultados y debilidades.

Sexta:

Se recomienda seguir con el proceso de mejora continua con la finalidad de conseguir niveles más altos de eficiencia y eficacia, encaminado a promover la competitividad y/o bienestar de los usuarios.

Séptima:

Se recomienda que la institución tenga comunicación interna y externa intensiva para informar al público usuario y así asegurar la sostenibilidad de la reforma emprendida.

Referencias

- Althaus, J. (2017). El avance de las reformas del Estado es desigual, para Lampadía. Recuperado de <https://lampadia.com/analisis/institucionalidad/el-avance-de-las-reformas-del-estado-es-desigual/>
- Arobes, S. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Perú*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016) *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2017*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2017>.
- Boza, B. (2011). Buenas prácticas en la gestión pública, sistema de gestión interna. Primera edición. Recuperado de: <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/566831468074041069/pdf/813080PUB0SPAN00Box379835B00PUBLIC0.pdf>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) 146-157. Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>.
- Calagua, M. (2018), *La simplificación administrativa y la calidad deservicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancía, Jesús María, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú Recuperado de:
- Carreazo, J. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Chain, C. (2017). *Gestión Institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

- Contreras, M. (2015). Estrategia de mejor atención al ciudadano: Caso de éxito en el Perú. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E447E5268622936C0525803B0061438F/\\$FILE/contresos.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E447E5268622936C0525803B0061438F/$FILE/contresos.pdf)
- Dahlstrom, C., Nistotskaya, M. y Tyrberg, M. (2018). *Outsourcing, bureaucratic person quality and citizen satisfaction with public services*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- Díaz, R. (2017), *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrador de la municipalidad distrital de Tumán, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud*. (2ta. Ed.). Chile: RIL Editores.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Doing Business (2018) *Reforming to Create Jobs, 15TH EDITION*, Recuperado de: <http://espanol.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB2018-Full-Report.pdf>
- Estrada M, (2016) “Aplicabilidad del Principio Tributario Consitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil 2015”. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13726/1/tesis%20pdf.pdf>.
- Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., Castillo, P., García, A. y Zanabria, G. (2016). *Gobiernos que sirven: Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/.../Gobiernos-que-sirven-Innovaciones>
- Fernández M, (2015) “Servicio de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la municipalidad de Berrisso, recuperado de: <http://hdl.handle.net/10915/53926>.

- Gamero, E. (2014) Simplificación del Procedimiento Administrativa y Mejora de la Valencia – España Regulación. Recuperado de: <https://www.marcialpons.es/libros/simplificacion-del-procedimiento-administrativo-y-mejora-de-la-regulacion/9788490536483>
- Gila, R. (2017) Simplificación Administrativa: La llave de la Eficacia. Recuperado de: http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/6822/1/TFG_Relaciones_Interadministrativa_y_simplificacin.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Institute Citizen –Centred Service (2019) Whats is citizen-centred service. Recuperado de: <https://iccs-isac.org/about/history-of-iccs/what-is-citizen-centred-service>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/web/portal-sobre-eliminacion-de-barreras-burocraticas/rankings>
- Instituto Nacional de Vías – INVÍAS (2017), *Protocolo de atención al ciudadano*, recuperado de <https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/servicios-al-ciudadano/6988-protocolo-de-atencion-al-ciudadano-2017/file>
- Jiménez, J. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Secretaría de Gestión Pública. Recuperado de https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf.
- Lindley, A. (2015). El sueño de la armonización legislativa en materia de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa, en el marco de los tratados de integración económica. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual* 11 (21) 45-73. Recuperado de <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/6>

- Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47-48) 8-44. Recuperado de <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>
- López, L. (2015) *Metodología de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>.
- López, B. y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la estrategia “Mejor atención al ciudadano”. Recuperado de: revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/download/19743/19809
- Luengo, E. (2018) Gestión y control de gastos en la política Regional Europea. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-Eluengo/LUENGO_GARCIA__Elena_Tesis.pdf
- Llona M. (2012) *Guía de Simplificación Administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública Recuperado de http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAYCostos_GL.pdf.
- Ma, L. (2016) Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from chinese municipalities. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/padm.12275>
- Marivi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista Ius Et Veritas* (54) 66-99. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>.

- Maraví, M. (2018) Justicia y Derechos Humanos Revista de Poder Judicial 2018. Año 1, Número 1. Recuperado de: https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/REVISTA_MINJUSDH_.pdf
- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Medina, L. (2015) Revista Atención al Ciudadano. Recuperado de: http://www.inpec.gov.co/atencion-alciudadano/informese/document_
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>.
- ODCE/CAF/CEPAL (2018), Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo, Edición. OCDE, Paris. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf
- OSUR (2019). *Desciende la satisfacción ciudadana por los servicios municipales de Móstoles*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/local/madrid/20190509/462137683691/desciende-la-satisfaccion-ciudadana-por-los-servicios-municipales-de-mostoles.html>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco B.; Theobald K. y Martínez, A. (2015). Simplificando Vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/.../Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacción-con-los-servi>
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaria de Gestión Pública (2015) Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>.

- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaria de Gestión Pública (2013) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S. y Fillotrani, P. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/en/wait-no-more-citizens-red-tape-and-digital-government>.
- Robinson, M. (2015). From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries. Recuperado de: https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/English/Singapore%20Centre/PS-Reform_Paper.pdf
- Santos, J. (2015) Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. Recuperado de: <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>
- Sarobio, A. (2019) *Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo
- Sociedad Nacional de Industrias (2016) Solo siete países en el mundo tienen peor burocracia que el Perú. Recuperado de: <http://www.sni.org.pe/solo-siete-paises-en-el-mundo-tienen-peor-burocracia-que-el-peru/>
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. 18 (35): 57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47) 48 8-44 recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728759>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Velázquez, A. y Arzate, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Revista Espacios públicos* (43) 109-131. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415006.pdf>.

Villa, J. (2014) Manual de atención a clientes y usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventajas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas, Profit Editorial 1, S.L. Bacelona, 2014. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gDyqBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=ATENCION+AL+CIUDADANO+EN+el+sector+publico&ots=oZkr38Ma>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019							
Autor: Br. Yulisa Ayme Espinoza							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?	Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019.	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019.	Preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> Equipos Capacitación y sensibilización Procedimiento Plan de trabajo 	1- 4	Escala: Ordinal, Politémica	
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización del PA Diagnóstico Mapeo de las capacidades 	5 - 8	1=Completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4=De acuerdo	Inicio 27 -62
¿Qué relación existe entre preparatoria y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?	Determinar la relación entre la preparatoria y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019	Existe relación significativa entre la preparatoria y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019	Rediseño	<ul style="list-style-type: none"> Análisis Rediseño Marco normativo Propuestas 	9 - 14	5= Completamente de acuerdo	Proceso 63- 98
¿Qué relación existe entre el diagnóstico y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?	Determinar la relación entre el diagnóstico y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019	Existe relación significativa entre el diagnóstico y la atención al ciudadano en la Municipalidad de Huanta, 2019	Implementación	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación Nuevo marco normativo Ambientes Difusión 	15-18		Término 99-135
¿Qué relación existe entre el rediseño y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?	Determinar la relación entre el rediseño y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019	Existe relación significativa entre el rediseño y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019	Seguimiento y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Plan de seguimiento y evaluación. 	19 -21		

<p>Huanta, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la implementación y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?</p>	<p>Provincial de Huanta, 2019</p> <p>Determinar la relación entre la implementación y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre la implementación y la atención al ciudadano en la Municipalidad de Huanta, 2019.</p>	<p>Mejoramiento continuo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas • Recursos • Planificación • Ejecución • Verificación de los logros 	<p>22-24</p>		
<p>¿Qué relación existe entre el seguimiento y evaluación y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el seguimiento y evaluación y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre el seguimiento y evaluación y la atención al ciudadano en la Municipalidad de Huanta, 2019.</p>	<p>Sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación • Difusión. • Reglamentación 	<p>25-27</p>		
<p>¿Qué relación existe entre el mejoramiento continuo y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el mejoramiento continuo y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre el mejoramiento continuo y la atención al ciudadano en la Municipalidad del Huanta, 2019.</p>	Variable 2: Atención al ciudadano				
<p>¿Qué relación existe entre el sostenimiento y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Huanta, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el sostenimiento y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Huanta, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre el sostenimiento y la atención al ciudadano en la Municipalidad de Huanta, 2019</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>Estrategia y Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento • Mejora de atención • Comunicación • Gestión de la calidad • Gestión de la seguridad y salud 	<p>28-31</p>	<p>Escala: Ordinal, Politómica</p> <p>1=Completamente en desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo</p> <p>4=De acuerdo</p> <p>5= Completamente de acuerdo</p>	
			<p>Conocimiento de la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Mecanismos 	<p>32-33</p>		Malo
			<p>Accesibilidad y canales de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Canal presencial • Canal telefónico • Canal virtual • Canal móvil o itinerante. 	<p>34-38</p>		31-71
			<p>Infraestructura, mobiliario y equipamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones • Señalización 	<p>39 - 41</p>		Regular
			<p>Proceso de atención y simplificación administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación • Pagos. • Protocolos • Trato • Simplificación 	<p>42 - 46</p>		72-113
							Bueno
							114-155

		Personal atención.	de	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de puesto • Inducción y capacitación 	47 - 48		
		Transparencia acceso a información	y la	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Información • Designación 	49 - 53		
		Medición de Gestión	de la	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Medición 	54 - 55		
		Reclamos sugerencias	y	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de recepción • Reclamos y sugerencias 	56 - 58		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística empleada		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No Experimental Corte: Transversal.	Población: 116 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta	Variable 1 simplificación administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Yulisa Espinoza Año: 2019 Ámbito de Aplicación: individual, 15 minutos aproximadamente			DESCRIPTIVA: Luego de recolectar los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.25 para exponer los resultados en tablas y figuras. INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables, se empleará Rho Spearman.		
		Variable 2: Atención al ciudadano Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Yulisa Espinoza Año: 2019 Ámbito de Aplicación: individual, 15 minutos aproximadamente					

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo ▪ Capacitación y sensibilización ▪ Procedimientos ▪ Plan de trabajo 	1 - 4		
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caracterización del PA ▪ Diagnóstico ▪ Mapeo de capacidades 	5 - 8	Ordinal	
Rediseño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis ▪ Rediseño ▪ Marco normativo ▪ Propuestas 	9 - 14	Politómica	
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación ▪ Nuevo marco normativo ▪ Ambientes ▪ Difusión 	15 - 18	Completamente en desacuerdo (1)	Inicio (27-62)
Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de seguimiento y evaluación ▪ Herramientas ▪ Recursos 	19 - 20	En desacuerdo (2)	Proceso (63 -98)
Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Ejecución ▪ Verificación de los logros 	21 - 23	Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	Terminado (99 – 135)
Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación ▪ Difusión ▪ Reglamentación 	24 - 27	De acuerdo (4)	
			Completamente de acuerdo (5)	

Autoría propia. Elaborado sobre la base al Plan Nacional de Simplificación Administrativa (2013)

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Estrategia y Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamiento ▪ Mejora de atención. ▪ Comunicación ▪ Gestión de calidad ▪ Gestión de seguridad y salud 	1 - 4		
Conocimiento de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación. ▪ Mecanismos. ▪ Canal presencial 	5 - 6	Ordinal	
Accesibilidad y canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Canal telefónico ▪ Canal virtual ▪ Canal móvil o itinerante 	7 - 11	Politómica	
Infraestructura, Mobiliario y equipamiento para la atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones ▪ Señalización ▪ Orientación 	12 - 14	Completamente en desacuerdo (1)	Malo 31-71
Proceso de atención y simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pagos ▪ Protocolo ▪ Trato ▪ Simplificación administrativa 	15 - 19	En desacuerdo (2)	Regular 72-113
Personal de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil de puesto ▪ Inducción y capacitación 	20 - 21	Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	Bueno 114-155
Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simplificación administrativa ▪ Perfil de puesto ▪ Inducción y capacitación 	22 - 26	De acuerdo (4)	
Medición de la Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información ▪ Designación ▪ Seguimiento, monitoreo y evaluación. ▪ Medición 	27 - 28	Completamente de acuerdo (5)	
Reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanismos. ▪ Reclamos y sugerencias 	29 - 31		

Autoría propia: elaborado sobre la base del Manual de Atención al Ciudadano de la PCM (2015)

ANEXO 4: INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Grado de Instrucción: Edad:..... Sexo: M F Profesión:.....
 Régimen Laboral

Instrucciones: El presente cuestionario será utilizado para una investigación académica, el mismo es de carácter anónimo, Marque con “X” la alternativa que cree conveniente. Gracias por su tiempo y sinceridad.

1= Completamente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo, ni desacuerdo

4= De acuerdo

5= completamente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	Escala				
		1	2	3	4	5
01	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.					
02	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano					
03	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados					
04	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.					
05	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.					
06	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.					
07	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.					
08	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.					
09	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.					
10	Se realizan diagramas para el desarrollo de los procedimiento administrativo					
11	Se cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.					
12	Se cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.					
13	Se cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.					

14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.					
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado.					
16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.					
17	Cuentan con ambientes adecuados para la implementación del procedimiento rediseñado.					
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.					
19	Se realiza el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación.					
20	Se realizan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.					
21	Se realizan actividades para la difusión de los resultados de la					
22	Se realizan actividades de planificación para la mejora continua					
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua en el plan operativo institucional (POI)					
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.					
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.					
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo					
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.					
28	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad y género)					
29	La institución cuenta con una dependencia con funciones exclusivas para la Mejor Atención al Ciudadano (MAC)					
30	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales)					
31	La entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad diseñado y en proceso de implementación para la MAC.					
32	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.					
33	Los bienes y servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.					
34	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.					
35	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos.					

36	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y celular para atender las necesidades de la ciudadanía				
37	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos				
38	La entidad se dirige hacia la ciudadanía, periódicamente, a través de campañas, promoción o ferias itinerantes, de manera planificada, y responde a las necesidades de la ciudadanía respecto a determinados trámites o bienes y servicios públicos.				
39	La entidad cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía de acuerdo con las disposiciones del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre (SINAGERD).				
40	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.				
41	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores o aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía.				
42	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, así como formatos				
43	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.				
44	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto.				
45	El personal de la entidad está capacitado para la atención preferente a la ciudadanía: mujeres embarazadas, madres con niños en brazo, los adultos mayores y personas con discapacidad.				
46	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.				
47	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.				
48	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.				
49	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.				
50	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.				
51	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.				

52	La entidad registra esta información en el Sistema Único de Trámites (SUT).					
53	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.					
54	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.					
55	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.					
56	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los reclamos.					
57	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.					
58	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.					

ANEXO 5: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Í T E M S	Variable: Simplificación administrativa	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Preparatoria								
1	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.	✓		✓		✓		
2	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados	✓		✓		✓		
4	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diagnóstico								
5	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.	✓		✓		✓		
6	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.	✓		✓		✓		
7	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.	✓		✓		✓		
8	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Rediseño								
		Si	No	Si	No	Si	No	

9	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.	✓		✓		✓	
10	Se realizan diagramas para el desarrollo de los procedimiento administrativo	✓		✓		✓	
11	La entidad cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓	
12	La entidad cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.	✓		✓		✓	
13	Cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.	✓		✓		✓	
14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Implementación		Si	No	Si	No	Si	No
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓	
16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓	
17	Se cuenta con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado	✓		✓		✓	
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Seguimiento y evaluación		Si	No	Si	No	Si	No
19	Se ha realizado el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación	✓		✓		✓	
20	Se han realizado medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.	✓		✓		✓	
21	Se han realizado actividades para la difusión de los resultados de la evaluación.	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Mejoramiento continuo		Si	No	Si	No	Si	No
22	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua	✓		✓		✓	
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua en el plan operativo	✓		✓		✓	

	institucional (POI), basados en las necesidades y expectativas de los usuarios.						
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.	✓		✓		✓	
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo simplificado.	✓		✓		✓	
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador. *SIFUENTES PINO NILSA* DNI: *09098353*

Especialidad del validador: *DRA. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNABILIDAD*

3 de julio del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N. Sifuentes Pino

 DRA. NILSA SIFUENTES PINO
 GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNABILIDAD.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Í T E M S	Variable: Atención del ciudadano	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Estrategia y organización								
28	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad, género, etc.)	✓		✓		✓		
29	La institución cuenta con una dependencia con funciones exclusivas para la Mejor Atención al Ciudadano (MAC)	✓		✓		✓		
30	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales, etc.)	✓		✓		✓		
31	La entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad diseñado y en proceso de implementación para la MAC.	✓		✓		✓		
32	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Conocimiento de la ciudadanía								
33	Los bienes y servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.	✓		✓		✓		
34	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Accesibilidad y Canales de atención								
35	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.	✓		✓		✓		
36	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y celular para atender las necesidades de la ciudadanía	✓		✓		✓		
37	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓		
38	La entidad se dirige hacia la ciudadanía, periódicamente, a través de campañas, promoción o ferias itinerantes, de manera planificada, y responde a las necesidades de la ciudadanía respecto a determinados trámites o bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención		Si	No	Si	No	Si	No
39	La entidad cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía de acuerdo con las disposiciones del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre (SINAGERD).	✓		✓		✓	
40	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.	✓		✓		✓	
41	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los lugares visibles para la ubicación de la ciudadanía.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Proceso de atención y simplificación administrativa		Si	No	Si	No	Si	No
42	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, así como formatos y formularios.	✓		✓		✓	
43	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.	✓		✓		✓	
44	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto.	✓		✓		✓	
45	El personal de la entidad está capacitado para la atención preferente a la ciudadanía: mujeres embarazadas, madres con niños en brazo, adultos mayores y personas con discapacidad.	✓		✓		✓	
46	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Personal de atención a la ciudadanía		Si	No	Si	No	Si	No
47	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
48	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Transparencia y acceso a la información		Si	No	Si	No	Si	No
49	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.	✓		✓		✓	
50	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.	✓		✓		✓	
51	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.	✓		✓		✓	

52	La entidad registra información en el Sistema único de trámites (SUT).	✓		✓		✓	
53	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.	✓		✓		✓	
Dimensión 8: Medición de la Gestión		Si	No	Si	No	Si	No
54	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.	✓		✓		✓	
55	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓	
Dimensión 9: Reclamos y Sugerencias		Si	No	Si	No	Si	No
56	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos (Libro de reclamaciones), sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los mismos.	✓		✓		✓	
57	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.	✓		✓		✓	
58	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y Nombres del juez validador. **SIEVENTES PINTO NILSA** DNI: **09098353**

Especialidad del validador: **DRA. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

3 de julio del 2019

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma manuscrita]
 DRA. NILSA SIEVENTES PINTO
 GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Í T E M S	Variable: Simplificación administrativa	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Preparatoria								
1	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.	✓		✓		✓		
2	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados	✓		✓		✓		
4	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diagnóstico								
5	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.	✓		✓		✓		
6	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.	✓		✓		✓		
7	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.	✓		✓		✓		
8	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Rediseño								

9	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.	✓		✓		✓		
10	Se realizan diagramas para el desarrollo de los procedimiento administrativo	✓		✓		✓		
11	La entidad cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓		
12	La entidad cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.	✓		✓		✓		
13	Cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓		
16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓		
17	Se cuenta con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado	✓		✓		✓		
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Seguimiento y evaluación		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se ha realizado el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación	✓		✓		✓		
20	Se han realizado medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.	✓		✓		✓		
21	Se han realizado actividades para la difusión de los resultados de la evaluación.	✓		✓		✓		
Dimensión 6: Mejoramiento continuo		Si	No	Si	No	Si	No	
22	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua	✓		✓		✓		
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua en el plan operativo	✓		✓		✓		

	institucional (POI), basados en las necesidades y expectativas de los usuarios.						
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.	✓		✓		✓	
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo simplificado.	✓		✓		✓	
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.	✓		✓		✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez

DNI: 27148724

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

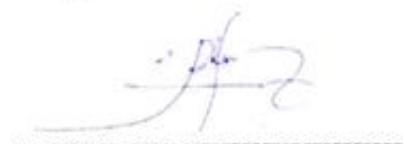
3 de julio del 2019

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Luis Enrique Alva Palacios Gómez

Especialidad: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Í T E M S	Variable: Atención del ciudadano	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Estrategia y organización								
28	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad, género, etc.)	✓		✓		✓		
29	La institución cuenta con una dependencia con funciones exclusivas para la Mejor Atención al Ciudadano (MAC)	✓		✓		✓		
30	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales, etc.)	✓		✓		✓		
31	La entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad diseñado y en proceso de implementación para la MAC.	✓		✓		✓		
32	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Conocimiento de la ciudadanía								
33	Los bienes y servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.	✓		✓		✓		
34	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Accesibilidad y Canales de atención								
35	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.	✓		✓		✓		
36	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y celular para atender las necesidades de la ciudadanía	✓		✓		✓		
37	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓		
38	La entidad se dirige hacia la ciudadanía, periódicamente, a través de campañas, promoción o ferias itinerantes, de manera planificada, y responde a las necesidades de la ciudadanía respecto a determinados trámites o bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención		Si	No	Si	No	Si	No
39	La entidad cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía de acuerdo con las disposiciones del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre (SINAGERD).	✓		✓		✓	
40	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.	✓		✓		✓	
41	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los lugares visibles para la ubicación de la ciudadanía.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Proceso de atención y simplificación administrativa		Si	No	Si	No	Si	No
42	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, así como formatos y formularios.	✓		✓		✓	
43	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.	✓		✓		✓	
44	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto.	✓		✓		✓	
45	El personal de la entidad está capacitado para la atención preferente a la ciudadanía: mujeres embarazadas, madres con niños en brazo, adultos mayores y personas con discapacidad.	✓		✓		✓	
46	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Personal de atención a la ciudadanía		Si	No	Si	No	Si	No
47	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
48	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Transparencia y acceso a la información		Si	No	Si	No	Si	No
49	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.	✓		✓		✓	
50	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.	✓		✓		✓	
51	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.	✓		✓		✓	

52	La entidad registra información en el Sistema único de trámites (SUT).	✓		✓		✓	
53	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.	✓		✓		✓	
Dimensión 8: Medición de la Gestión		Si	No	Si	No	Si	No
54	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.	✓		✓		✓	
55	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓	
Dimensión 9: Reclamos y Sugerencias		Si	No	Si	No	Si	No
56	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos (Libro de reclamaciones), sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los mismos.	✓		✓		✓	
57	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.	✓		✓		✓	
58	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.	✓		✓		✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez

DNI: 27148724

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

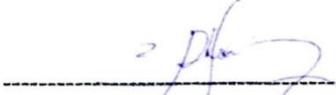
3 de julio del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez

Especialidad: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Í T E M S	Variable: Simplificación administrativa	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Preparatoria								
1	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.	✓		✓		✓		
2	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados	✓		✓		✓		
4	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diagnóstico								
5	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.	✓		✓		✓		
6	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.	✓		✓		✓		
7	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.	✓		✓		✓		
8	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Rediseño								

9	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.	✓		✓		✓	
10	Se realizan diagramas para el desarrollo de los procedimiento administrativo	✓		✓		✓	
11	La entidad cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓	
12	La entidad cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.	✓		✓		✓	
13	Cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.	✓		✓		✓	
14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Implementación		Si	No	Si	No	Si	No
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓	
16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.	✓		✓		✓	
17	Se cuenta con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado	✓		✓		✓	
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Seguimiento y evaluación		Si	No	Si	No	Si	No
19	Se ha realizado el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación	✓		✓		✓	
20	Se han realizado medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.	✓		✓		✓	
21	Se han realizado actividades para la difusión de los resultados de la evaluación.	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Mejoramiento continuo		Si	No	Si	No	Si	No
22	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua	✓		✓		✓	
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua en el plan operativo	✓		✓		✓	

	institucional (POI), basados en las necesidades y expectativas de los usuarios.	/		/		/	
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.	/		/		/	
Dimensión 7: Sostenibilidad		Si	No	Si	No	Si	No
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.	/		/		/	
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo simplificado.	/		/		/	
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.	/		/		/	

Observaciones: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Especialidad del validador: Mg. Metodólogo

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

3 de julio del 2019

Mgtr. Dennis Jaramillo Ostos
Cátedra Unversitaria

Mg. Dennis Fernando Jaramillo Ostos.

Especialidad: Mg. Metodólogo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Í T E M S	Variable: Atención del ciudadano	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Estrategia y organización								
28	El Plan Operativo Institucional (POI) incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), e incorpora enfoques transversales (interculturalidad, género, etc.)	✓		✓		✓		
29	La institución cuenta con una dependencia con funciones exclusivas para la Mejor Atención al Ciudadano (MAC)	✓		✓		✓		
30	La institución dispone de espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones vecinales, etc.)	✓		✓		✓		
31	La entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad diseñado y en proceso de implementación para la MAC.	✓		✓		✓		
32	La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Conocimiento de la ciudadanía								
33	Los bienes y servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía considerando criterios de inclusión.	✓		✓		✓		
34	La entidad tiene implementado más de un mecanismo y espacio de participación ciudadana con enfoque inclusivo para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Accesibilidad y Canales de atención								
35	La entidad ha implementado una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.	✓		✓		✓		
36	La entidad cuenta con servicios de telefonía fijo y celular para atender las necesidades de la ciudadanía	✓		✓		✓		
37	La entidad cuenta con página web y correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓		
38	La entidad se dirige hacia la ciudadanía, periódicamente, a través de campañas, promoción o ferias itinerantes, de manera planificada, y responde a las necesidades de la ciudadanía respecto a determinados trámites o bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención		Si	No	Si	No	Si	No
39	La entidad cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía de acuerdo con las disposiciones del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre (SINAGERD).	✓		✓		✓	
40	El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.	✓		✓		✓	
41	La entidad cuenta con señalización y mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los lugares visibles para la ubicación de la ciudadanía.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Proceso de atención y simplificación administrativa		Si	No	Si	No	Si	No
42	Se ha asignado personal específico para brindar orientación en los diferentes servicios y trámites, material explicativo, así como formatos y formularios.	✓		✓		✓	
43	Los pagos se pueden realizar en caja y en bancos ubicados en la sede o en entidades bancarias.	✓		✓		✓	
44	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto.	✓		✓		✓	
45	El personal de la entidad está capacitado para la atención preferente a la ciudadanía: mujeres embarazadas, madres con niños en brazo, adultos mayores y personas con discapacidad.	✓		✓		✓	
46	El Equipo de Mejora Continua ha simplificado y costado, con las metodologías vigentes y con el uso de TIC, todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Personal de atención a la ciudadanía		Si	No	Si	No	Si	No
47	La entidad ha establecido perfiles de puestos según SERVIR para el personal que atiende a la ciudadanía y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
48	Se dispone de un programa de inducción y capacitación sobre funciones, estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad y sobre los procesos, trámites y servicios que brinda.	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Transparencia y acceso a la información		Si	No	Si	No	Si	No
49	La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo a ley.	✓		✓		✓	
50	La entidad dispone de mecanismos físico y virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.	✓		✓		✓	
51	El TUPA, se encuentran disponibles en medios físicos y virtuales u otro lugar visible de la entidad de acuerdo a la Ley de Transparencia.	✓		✓		✓	

52	La entidad registra información en el Sistema único de trámites (SUT).	✓		✓		✓	
53	Se cuenta con un responsable a dedicación exclusiva para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y para el Portal de Transparencia.	✓		✓		✓	
Dimensión 8: Medición de la Gestión		Si	No	Si	No	Si	No
54	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación.	✓		✓		✓	
55	Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.	✓		✓		✓	
Dimensión 9: Reclamos y Sugerencias		Si	No	Si	No	Si	No
56	La entidad cuenta con canales múltiples de recepción de reclamos (Libro de reclamaciones), sugerencias y con mecanismos de seguimiento de atención de los mismos.	✓		✓		✓	
57	Existe un procedimiento establecido de registro con plazos definidos para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos.	✓		✓		✓	
58	Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.	✓		✓		✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Dennis Fernando Jaramillo Ostos

DNI: 10754317

Especialidad del validador: Mg. Metodólogo

3 de julio del 2019

Mg. Dennis Jaramillo Ostos
 Ciudad Universitaria

Dennis Fernando Jaramillo Ostos.

Especialidad: Mg. Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 6: MATRIZ DE DATOS (EXCEL Y/O SPSS)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1	VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA																																		
2	N	D1: PREPARATORIA					D:2 DIAGNOSTICO					D:3 REDISEÑO						D:4 IMPLEMENTACIÓN					D:5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				D: 6 MEJORA CONTINUA				D: 7 SOSTENIBILIDAD				
3		P1	P2	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	P8	SUB TOTAL	P9	P10	P11	P12	P13	P14	SUB TOTAL	P15	P16	P17	P18	SUB TOTAL	P19	P20	P21	SUB TOTAL	P22	P23	P24	SUB TOTAL	P25	P26	P27	SUB TOTAL
4	1	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	
5	2	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	
6	3	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
7	4	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
8	5	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
9	6	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9
10	7	3	1	1	2	7	2	2	2	3	9	4	4	2	2	2	2	16	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	5	4	11	3	4	4	11
11	8	3	1	3	3	10	2	4	2	2	10	2	2	2	1	2	2	11	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	3	3	8	2	3	1	6
12	9	3	2	3	2	10	3	4	4	4	15	4	4	5	4	2	2	21	3	3	1	2	9	3	3	3	9	4	2	2	8	3	3	4	10
13	10	4	1	4	3	12	3	4	4	3	14	3	2	3	2	1	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
14	11	3	4	5	3	15	5	4	3	4	16	2	4	3	4	5	5	23	4	5	3	4	16	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	3	10
15	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	11	3	3	3	9	4	5	3	12	3	3	3	9
16	13	3	4	2	4	13	4	4	2	2	12	4	4	2	4	4	2	20	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	4	2	8	2	4	4	10
17	14	3	2	2	5	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	3	12	2	3	2	1	8	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	5	8
18	15	4	3	2	4	13	3	3	2	4	12	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	9	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	2	9
19	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
20	17	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	2	4	1	4	15	2	5	2	1	10	4	2	2	8	1	4	2	7	3	2	4	9
21	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
22	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
23	20	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
24	21	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
25	22	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
26	23	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9
27	24	3	1	1	2	7	2	2	2	3	9	4	4	2	2	2	2	16	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	5	4	11	3	4	4	11
28	25	3	1	3	3	10	2	4	2	2	10	2	2	2	1	2	2	11	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	3	3	8	2	3	1	6
29	26	3	2	3	2	10	3	4	4	4	15	4	4	5	4	2	2	21	3	3	1	2	9	3	3	3	9	4	2	2	8	3	3	4	10
30	27	4	1	4	3	12	3	4	4	3	14	3	2	3	2	1	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
31	28	3	4	5	3	15	5	4	3	4	16	2	4	3	4	5	5	23	4	5	3	4	16	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	3	10
32	29	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	11	3	3	3	9	4	5	3	12	3	3	3	9

33	30	3	4	2	4	13	4	4	2	2	12	4	4	2	4	4	2	20	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	4	2	8	2	4	4	10
34	31	3	2	2	5	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	3	12	2	3	2	1	8	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	5	8
35	32	4	3	2	4	13	3	3	2	4	12	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	9	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	2	9
36	33	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
37	34	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	2	4	1	4	15	2	5	2	1	10	4	2	2	8	1	4	2	7	3	2	4	9
38	35	4	3	2	4	13	3	3	2	4	12	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	9	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	2	9
39	36	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
40	37	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	2	4	1	4	15	2	5	2	1	10	4	2	2	8	1	4	2	7	3	2	4	9
41	38	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
42	39	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
43	40	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
44	41	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
45	42	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
46	43	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9
47	44	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
48	45	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
49	46	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
50	47	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
51	48	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
52	49	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9
53	50	3	1	1	2	7	2	2	2	3	9	4	4	2	2	2	2	16	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	5	4	11	3	4	4	11
54	51	3	1	3	3	10	2	4	2	2	10	2	2	2	1	2	2	11	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	3	3	8	2	3	1	6
55	52	3	2	3	2	10	3	4	4	4	15	4	4	5	4	2	2	21	3	3	1	2	9	3	3	3	9	4	2	2	8	3	3	4	10
56	53	4	1	4	3	12	3	4	4	3	14	3	2	3	2	1	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
57	54	3	4	5	3	15	5	4	3	4	16	2	4	3	4	5	5	23	4	5	3	4	16	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	3	10
58	55	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	11	3	3	3	9	4	5	3	12	3	3	3	9
59	56	4	1	4	3	12	3	4	4	3	14	3	2	3	2	1	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
60	57	3	4	5	3	15	5	4	3	4	16	2	4	3	4	5	5	23	4	5	3	4	16	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	3	10
61	58	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	11	3	3	3	9	4	5	3	12	3	3	3	9
62	59	3	4	2	4	13	4	4	2	2	12	4	4	2	4	4	2	20	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	4	2	8	2	4	4	10
63	60	3	2	2	5	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	3	12	2	3	2	1	8	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	5	8

64	61	4	3	2	4	13	3	3	2	4	12	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	9	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	2	9
65	62	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
66	63	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	2	4	1	4	15	2	5	2	1	10	4	2	2	8	1	4	2	7	3	2	4	9
67	64	4	3	2	4	13	3	3	2	4	12	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	9	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	2	9
68	65	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
69	66	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	2	4	1	4	15	2	5	2	1	10	4	2	2	8	1	4	2	7	3	2	4	9
70	67	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
71	68	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
72	69	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
73	70	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
74	71	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
75	72	4	3	2	4	13	3	3	2	4	12	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	9	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	2	9
76	73	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
77	74	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	2	4	1	4	15	2	5	2	1	10	4	2	2	8	1	4	2	7	3	2	4	9
78	75	4	3	2	4	13	3	3	2	4	12	4	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	9	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	2	9
79	76	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
80	77	2	2	4	4	12	3	4	4	2	13	2	2	2	4	1	4	15	2	5	2	1	10	4	2	2	8	1	4	2	7	3	2	4	9
81	78	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
82	79	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
83	80	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
84	81	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
85	82	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
86	83	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9
87	84	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
88	85	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
89	86	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
90	87	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
91	88	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
92	89	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
93	90	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
94	91	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
95	92	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9

96	93	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
97	94	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9
98	95	3	1	1	2	7	2	2	2	3	9	4	4	2	2	2	2	16	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	5	4	11	3	4	4	11
99	96	3	1	3	3	10	2	4	2	2	10	2	2	2	1	2	2	11	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	3	3	8	2	3	1	6
100	97	3	2	3	2	10	3	4	4	4	15	4	4	5	4	2	2	21	3	3	1	2	9	3	3	3	9	4	2	2	8	3	3	4	10
101	98	4	1	4	3	12	3	4	4	3	14	3	2	3	2	1	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
102	99	3	4	5	3	15	5	4	3	4	16	2	4	3	4	5	5	23	4	5	3	4	16	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	3	10
103	100	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	11	3	3	3	9	4	5	3	12	3	3	3	9
104	101	3	4	2	4	13	4	4	2	2	12	4	4	2	4	4	2	20	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	4	2	8	2	4	4	10
105	102	3	2	2	5	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	3	12	2	3	2	1	8	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	5	8
106	103	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
107	104	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
108	105	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	3	16	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
109	106	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
110	107	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
111	108	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
112	109	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9
113	110	3	1	1	2	7	2	2	2	3	9	4	4	2	2	2	2	16	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	5	4	11	3	4	4	11
114	111	3	1	3	3	10	2	4	2	2	10	2	2	2	1	2	2	11	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	3	3	8	2	3	1	6
115	112	3	2	3	2	10	3	4	4	4	15	4	4	5	4	2	2	21	3	3	1	2	9	3	3	3	9	4	2	2	8	3	3	4	10
116	113	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
117	114	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	1	8	2	2	3	7	3	3	2	8	4	3	2	9
118	115	4	1	4	3	12	3	1	3	2	9	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	3	13	3	3	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10
119	116	3	1	3	2	9	2	4	4	3	13	2	3	4	3	3	4	19	4	3	3	3	13	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	4	9

VARIABLE ATENCION AL CIUDADANO																																									
1																																									
2	N	D1: ESTRATEGIA Y ORGANIZACION					D:2 CONOCIMIENTO A LA CIUDADANIA			D3. ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCION				D:4 INFRAESTRUTURA, MOBILIDAD Y				D:5 PROCESO DE ATENCION O SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA					D6: PERSONAL DE ATENCION			D7: TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION					D8: MEDICION DE LA GESTION			D9: RECLAMOS Y SUGERENCIAS							
3		P28	P29	P30	P31	P32	SUB TOTAL	P33	P34	SUB TOTAL	P35	P36	P37	P38	SUB TOTAL	P39	P40	P41	SUB TOTAL	P42	P43	P44	P45	P46	SUB TOTAL	P47	P48	SUB TOTAL	P49	P50	P51	P52	P53	SUB TOT	P54	P55	SUB TOTAL	P56	P57	P58	SUB TOTAL
4	1	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
5	2	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
6	3	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
7	4	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
8	5	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
9	6	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
10	7	4	3	5	3	3	18	4	5	9	5	3	4	4	16	4	4	3	11	3	5	4	4	4	20	4	4	8	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	4	12
11	8	1	1	1	4	2	9	2	5	7	5	3	3	5	16	2	4	3	9	2	4	5	4	4	19	4	4	8	3	5	5	3	5	21	4	2	6	3	2	2	7
12	9	3	3	3	3	3	15	2	3	5	5	4	4	4	17	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	3	3	6	4	4	3	4	4	19	3	3	6	3	4	4	11
13	10	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	9
14	11	4	3	3	3	4	17	2	3	5	5	4	3	3	15	5	4	4	13	3	4	2	3	4	16	3	2	5	4	5	4	5	3	21	4	3	7	4	5	5	14
15	12	3	3	3	3	4	16	3	4	7	4	4	2	3	13	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16	4	3	7	3	4	3	3	3	16	4	3	7	3	4	3	10
16	13	2	2	2	2	2	10	4	4	8	2	4	4	4	14	4	2	4	10	2	2	2	2	2	10	2	3	5	2	2	4	4	4	16	2	4	6	4	4	3	11
17	14	1	1	5	1	1	9	1	1	2	1	2	2	5	10	1	1	2	4	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	1	5	1	2	10	5	2	7	2	4	4	10
18	15	4	4	2	3	4	17	4	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	2	2	1	2	8	2	1	3	2	2	2	1	2	9	2	1	3	2	2	2	6
19	16	5	4	4	4	5	22	5	5	10	4	5	4	3	16	5	5	5	15	3	4	4	5	5	21	4	3	7	5	4	5	4	4	22	4	4	8	4	3	3	10
20	17	3	4	3	4	4	18	3	4	7	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	6	4	3	4	4	3	18	3	3	6	3	3	4	10
21	18	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
22	19	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
23	20	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
24	21	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
25	22	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
26	23	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
27	24	4	3	5	3	3	18	4	5	9	5	3	4	4	16	4	4	3	11	3	5	4	4	4	20	4	4	8	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	4	12
28	25	1	1	1	4	2	9	2	5	7	5	3	3	5	16	2	4	3	9	2	4	5	4	4	19	4	4	8	3	5	5	3	5	21	4	2	6	3	2	2	7
29	26	3	3	3	3	3	15	2	3	5	5	4	4	4	17	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	3	3	6	4	4	3	4	4	19	3	3	6	3	4	4	11
30	27	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	9
31	28	4	3	3	3	4	17	2	3	5	5	4	3	3	15	5	4	4	13	3	4	2	3	4	16	3	2	5	4	5	4	5	3	21	4	3	7	4	5	5	14
32	29	3	3	3	3	4	16	3	4	7	4	4	2	3	13	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16	4	3	7	3	4	3	3	3	16	4	3	7	3	4	3	10
33	30	2	2	2	2	2	10	4	4	8	2	4	4	4	14	4	2	4	10	2	2	2	2	2	10	2	3	5	2	2	4	4	4	16	2	4	6	4	4	3	11

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
34	31	1	1	5	1	1	9	1	1	2	1	2	2	5	10	1	1	2	4	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	1	5	1	2	10	5	2	7	2	4	4	10
35	32	4	4	2	3	4	17	4	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	2	2	1	2	8	2	1	3	2	2	2	1	2	9	2	1	3	2	2	2	6
36	33	5	4	4	4	5	22	5	5	10	4	5	4	3	16	5	5	5	15	3	4	4	5	5	21	4	3	7	5	4	5	4	4	22	4	4	8	4	3	3	10
37	34	3	4	3	4	4	18	3	4	7	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	6	4	3	4	4	3	18	3	3	6	3	3	4	10
38	35	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
39	36	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
40	37	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
41	38	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
42	39	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
43	40	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
44	41	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
45	42	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
46	43	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
47	44	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
48	45	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
49	46	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
50	47	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
51	48	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
52	49	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
53	50	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
54	51	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
55	52	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
56	53	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
57	54	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
58	55	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
59	56	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
60	57	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
61	58	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
62	59	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
63	60	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
64	61	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
65	62	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
66	63	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
67	64	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
67	64	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
68	65	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
69	66	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
70	67	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
71	68	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
72	69	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
73	70	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
74	71	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
75	72	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
76	73	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
77	74	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
78	75	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
79	76	4	3	5	3	3	18	4	5	9	5	3	4	4	16	4	4	3	11	3	5	4	4	4	20	4	4	8	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	4	12
80	77	1	1	1	4	2	9	2	5	7	5	3	3	5	16	2	4	3	9	2	4	5	4	4	19	4	4	8	3	5	5	3	5	21	4	2	6	3	2	2	7
81	78	3	3	3	3	3	15	2	3	5	5	4	4	4	17	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	3	3	6	4	4	3	4	4	19	3	3	6	3	4	4	11
82	79	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	9
83	80	4	3	3	3	4	17	2	3	5	5	4	3	3	15	5	4	4	13	3	4	2	3	4	16	3	2	5	4	5	4	5	3	21	4	3	7	4	5	5	14
84	81	3	3	3	3	4	16	3	4	7	4	4	2	3	13	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16	4	3	7	3	4	3	3	3	16	4	3	7	3	4	3	10
85	82	2	2	2	2	2	10	4	4	8	2	4	4	4	14	4	2	4	10	2	2	2	2	2	10	2	3	5	2	2	4	4	4	16	2	4	6	4	4	3	11
86	83	1	1	5	1	1	9	1	1	2	1	2	2	5	10	1	1	2	4	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	1	5	1	2	10	5	2	7	2	4	4	10
87	84	4	4	2	3	4	17	4	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	2	2	1	2	8	2	1	3	2	2	2	1	2	9	2	1	3	2	2	2	6
88	85	5	4	4	4	5	22	5	5	10	4	5	4	3	16	5	5	5	15	3	4	4	5	5	21	4	3	7	5	4	5	4	4	22	4	4	8	4	3	3	10
89	86	3	4	3	4	4	18	3	4	7	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	6	4	3	4	4	3	18	3	3	6	3	3	4	10
90	87	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
91	88	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
92	89	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
93	90	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
94	91	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
95	92	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
96	93	4	3	5	3	3	18	4	5	9	5	3	4	4	16	4	4	3	11	3	5	4	4	4	20	4	4	8	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	4	12
97	94	1	1	1	4	2	9	2	5	7	5	3	3	5	16	2	4	3	9	2	4	5	4	4	19	4	4	8	3	5	5	3	5	21	4	2	6	3	2	2	7
98	95	3	3	3	3	3	15	2	3	5	5	4	4	4	17	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	3	3	6	4	4	3	4	4	19	3	3	6	3	4	4	11
99	96	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	9
100	97	4	3	3	3	4	17	2	3	5	5	4	3	3	15	5	4	4	13	3	4	2	3	4	16	3	2	5	4	5	4	5	3	21	4	3	7	4	5	5	14

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
101	98	3	3	3	3	4	16	3	4	7	4	4	2	3	13	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16	4	3	7	3	4	3	3	3	16	4	3	7	3	4	3	10
102	99	2	2	2	2	2	10	4	4	8	2	4	4	4	14	4	2	4	10	2	2	2	2	2	10	2	3	5	2	2	4	4	4	16	2	4	6	4	4	3	11
103	100	1	1	5	1	1	9	1	1	2	1	2	2	5	10	1	1	2	4	2	2	1	2	2	9	2	2	4	1	1	5	1	2	10	5	2	7	2	4	4	10
104	101	4	4	2	3	4	17	4	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	2	2	1	2	8	2	1	3	2	2	2	1	2	9	2	1	3	2	2	2	6
105	102	5	4	4	4	5	22	5	5	10	4	5	4	3	16	5	5	5	15	3	4	4	5	5	21	4	3	7	5	4	5	4	4	22	4	4	8	4	3	3	10
106	103	3	4	3	4	4	18	3	4	7	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	6	4	3	4	4	3	18	3	3	6	3	3	4	10
107	104	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
108	105	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
109	106	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
110	107	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
111	108	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
112	109	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
113	110	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12
114	111	5	4	5	3	4	21	5	5	10	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22	4	4	8	4	4	5	4	5	22	5	4	9	4	4	4	12
115	112	4	3	4	3	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	4	4	8	4	3	5	4	5	21	4	4	8	4	4	4	12
116	113	3	2	4	3	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	2	1	2	5	2	3	2	4	2	13	2	3	5	3	2	3	2	2	12	3	3	6	2	3	2	7
117	114	3	1	2	3	3	12	3	1	4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	1	2	12	3	3	6	3	1	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9
118	115	4	5	3	2	3	17	3	3	6	2	3	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	2	3	15	3	3	6	4	4	4	4	3	19	3	3	6	3	4	2	9
119	116	5	4	4	4	4	21	5	5	10	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	8	5	4	5	4	5	23	5	4	9	4	4	4	12

ANEXO 7. AUTORIZACIÓN



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANTA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA GERENCIA MUNICIPAL

OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, la Lic. Administración **YULISSA AYME ESPINOZA**, estudiante de Maestría de la UCV, ha realizado la Aplicación del Cuestionario en las siguientes Divisiones de la Municipalidad Provincial de Huanta:

- + División de Transporte y Seguridad Vial
- + División de Participación y Seguridad Ciudadana
- + División de Servicios Municipales y Gestión de Residuos Sólidos
- + División de Mercado y Comercio.

Para que conste, se expide la presente constancia para los fines que crea conveniente.

Huanta, 12 de julio del 2019.

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANTA

Econ. ROCÍO ARRIETA JERI
GERENTE MUNICIPAL

Plaza de Armas
Jr. Razabuilca N° 183- Huanta

Central Telefónica (066) 322141 - 322316 - 322021 - 322508
www.municipalidadhuanta.gob.pe
E-mail: ugp@munihuanta.gob.pe
Facebook: www.facebook.com/municipalidadhuanta
Twitter: twitter.com/municipalidadhuanta

ANEXO 8. RESULTADO DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la variable Simplificación administrativa

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	18	15,5
Proceso	63	54,3
Terminado	35	30,2
Total	116	100,0

Autoría propia

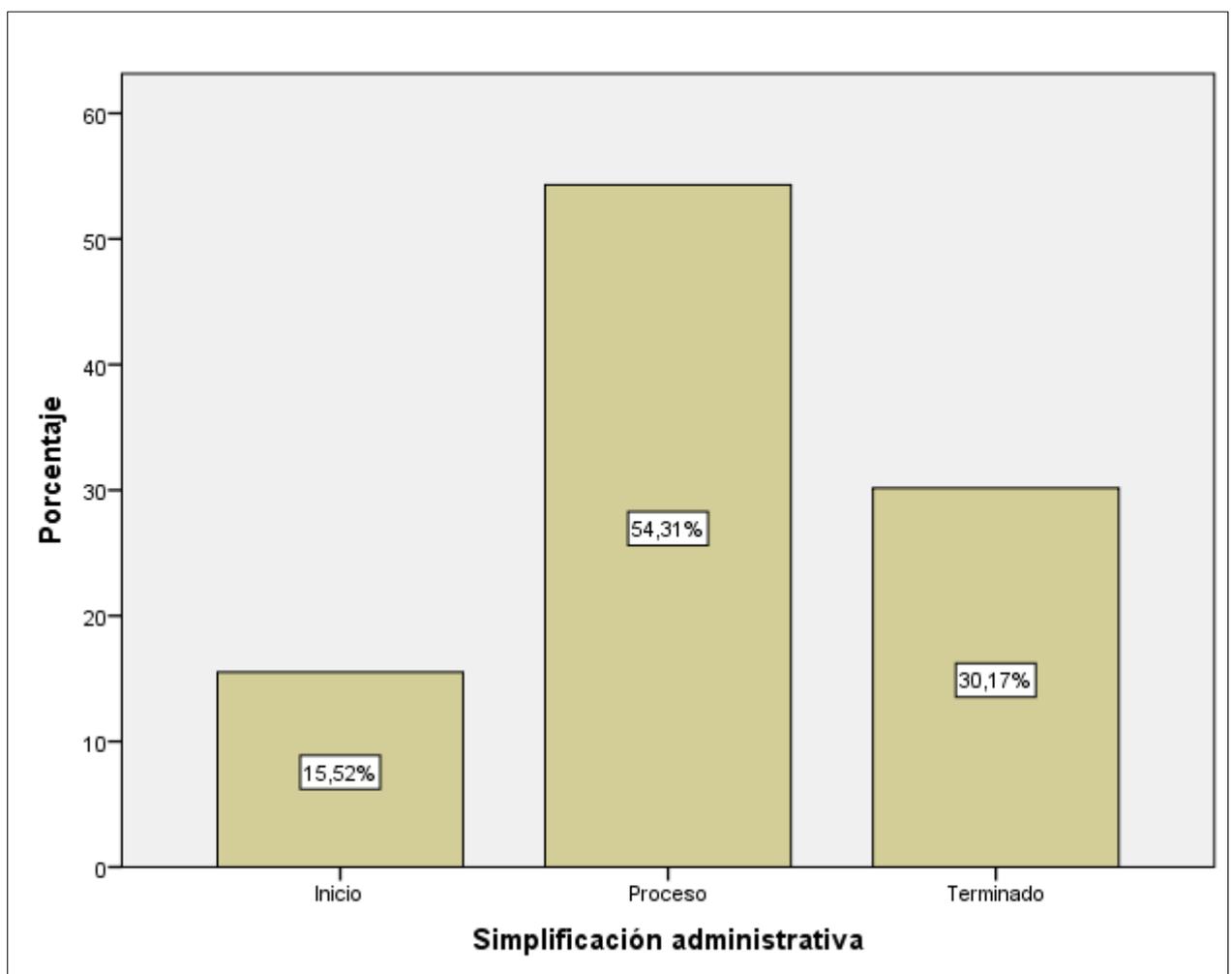


Figura 4. Niveles de la variable simplificación administrativa

ANEXO 9: RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES PREPARATORIA

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión Preparatoria

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	12	10,3
Proceso	64	55,2
Terminado	40	34,5
Total	116	100,0

Autoría propia

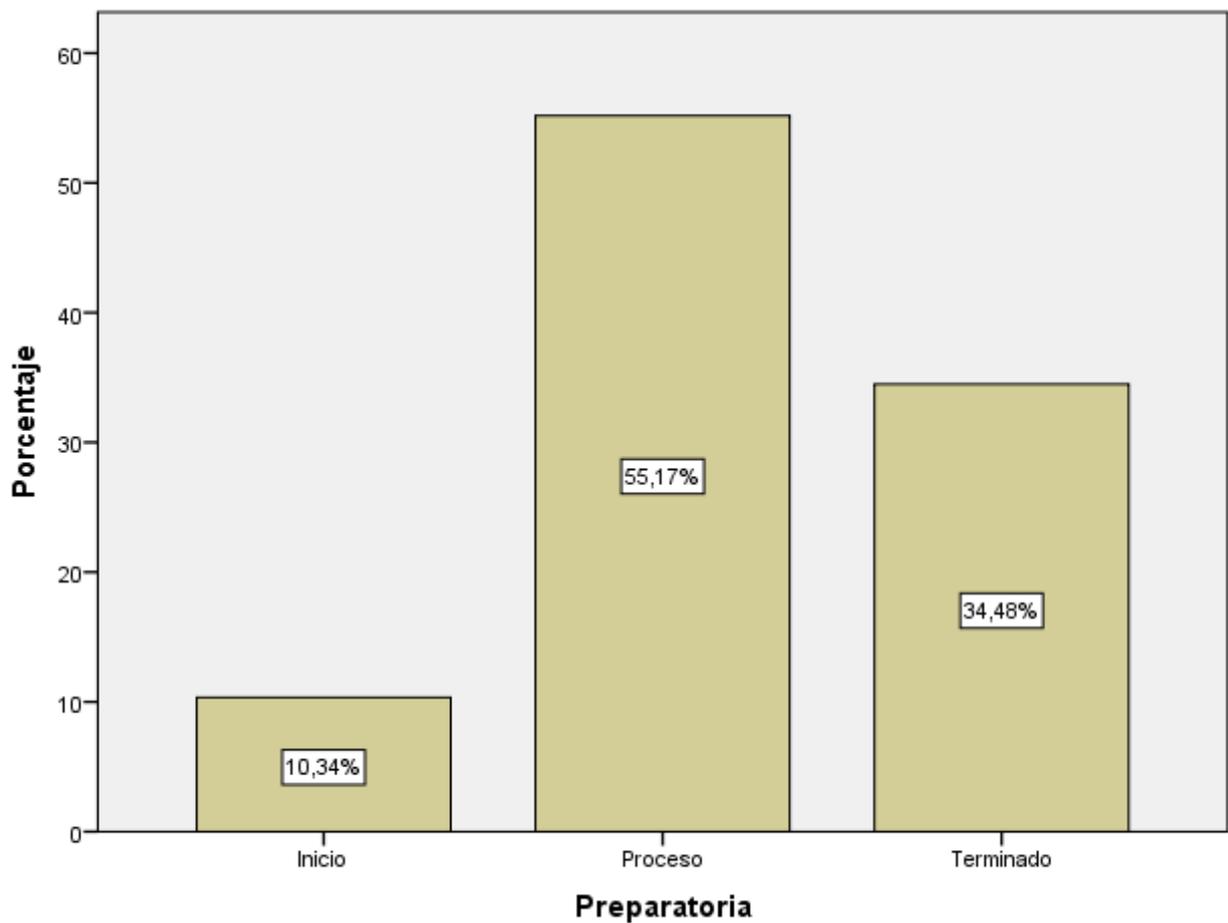


Figura 5. Niveles de la dimensión preparatoria

ANEXO 10: RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DIAGNÓSTICO

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la dimensión Diagnóstico

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	13	11,2
Proceso	65	56,0
Terminado	38	32,8
Total	116	100,0

Autoría propia

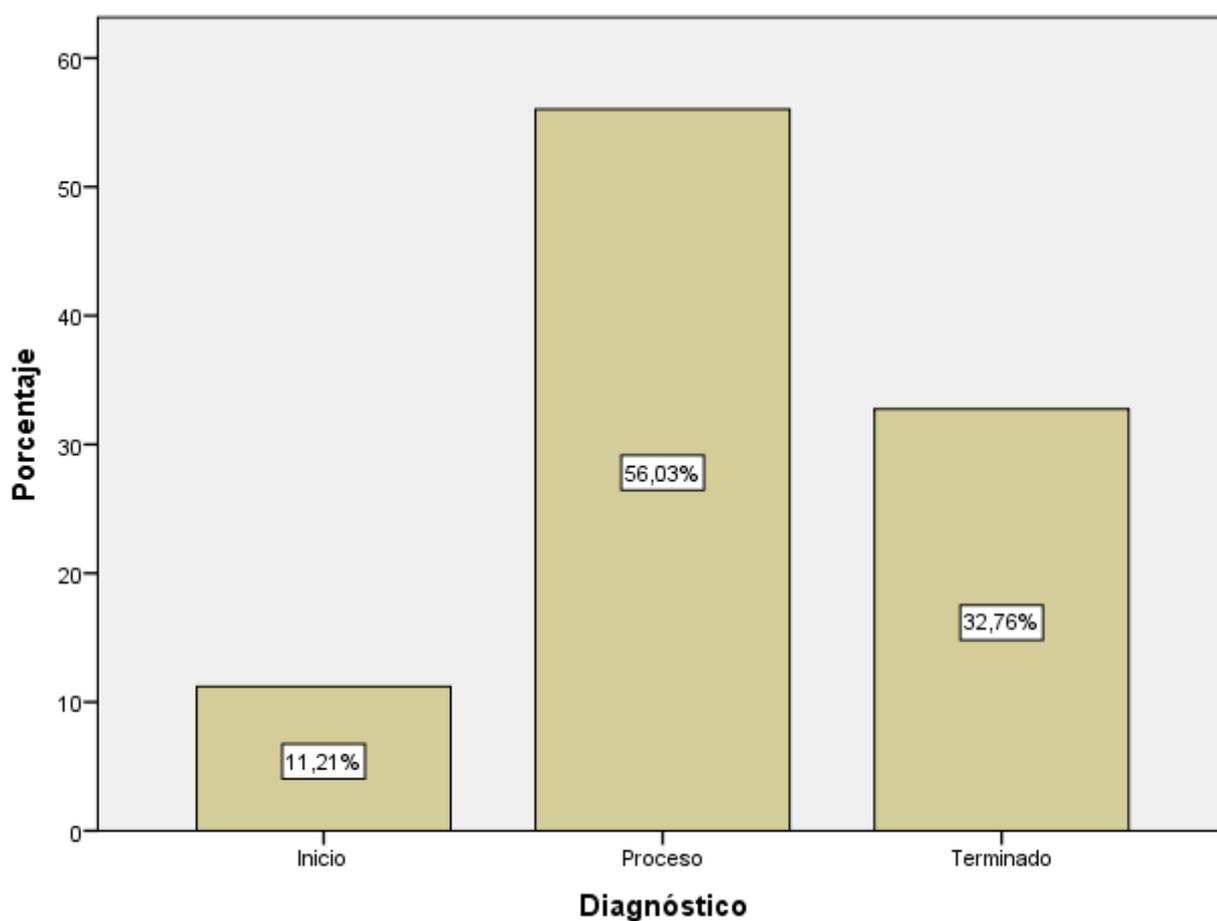


Figura 6. Niveles de la dimensión diagnóstico

ANEXO 11: RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES REDISEÑO

Tabla 10

Distribución de frecuencia de la dimensión Rediseño

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	24	20,7
Proceso	63	53,4
Terminado	30	24,9
Total	116	100,0

Autoría propia

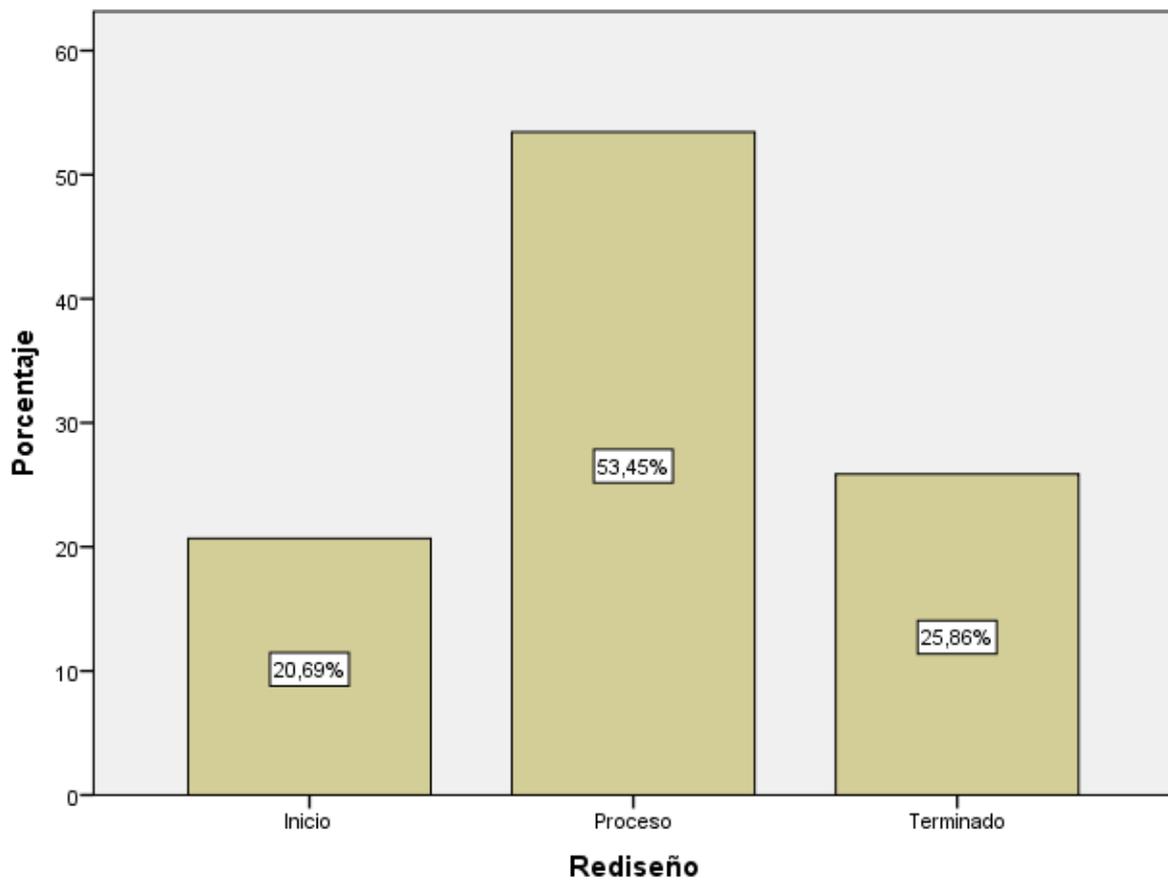


Figura 7. Niveles de la dimensión rediseño

ANEXO 12: RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES IMPLEMENTACIÓN

Tabla 11

Distribución de frecuencia de la dimensión implementación

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	19	16,3
Proceso	67	57,8
Terminado	30	25,9
Total	116	100,0

Autoría propia

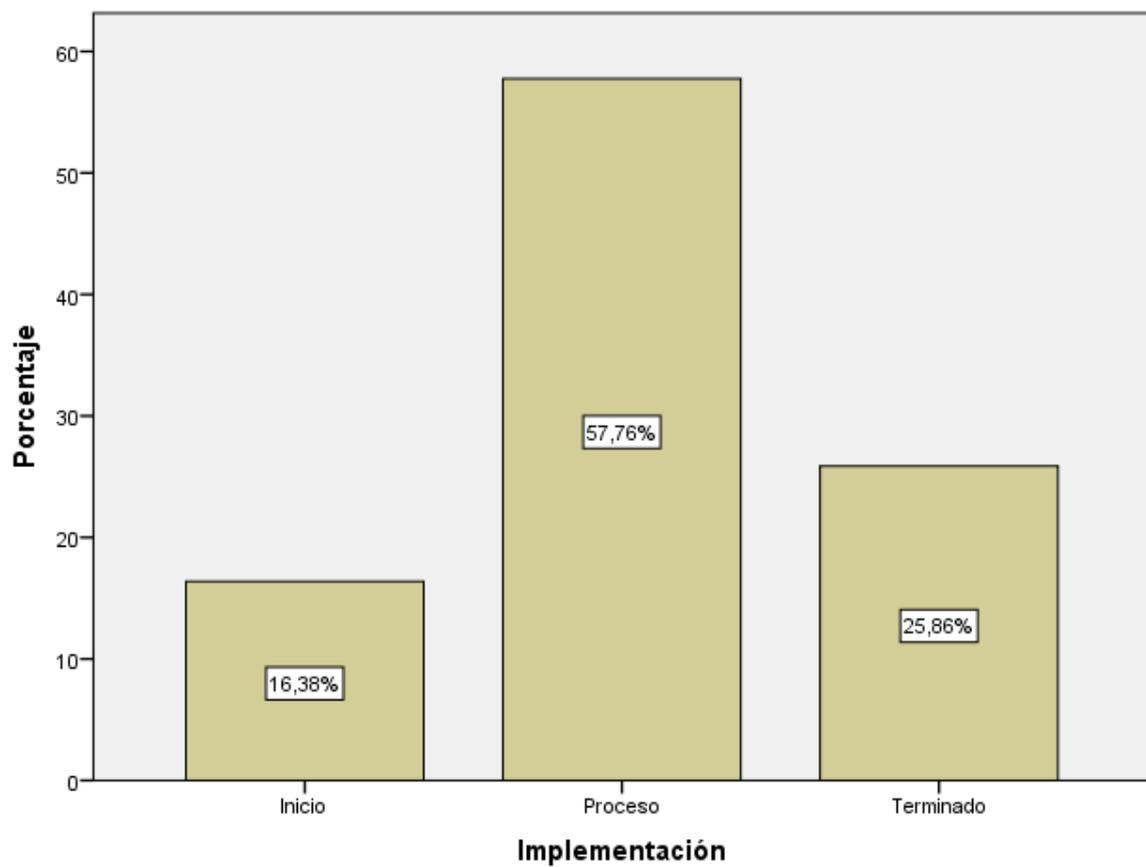


Figura 8. Niveles de la dimensión implementación

ANEXO 13: RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Tabla 12

Distribución de frecuencia de la dimensión seguimiento y evaluación

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	26	22,4
Proceso	62	52,6
Terminado	29	25,0
Total	116	100,0

Autoría propia

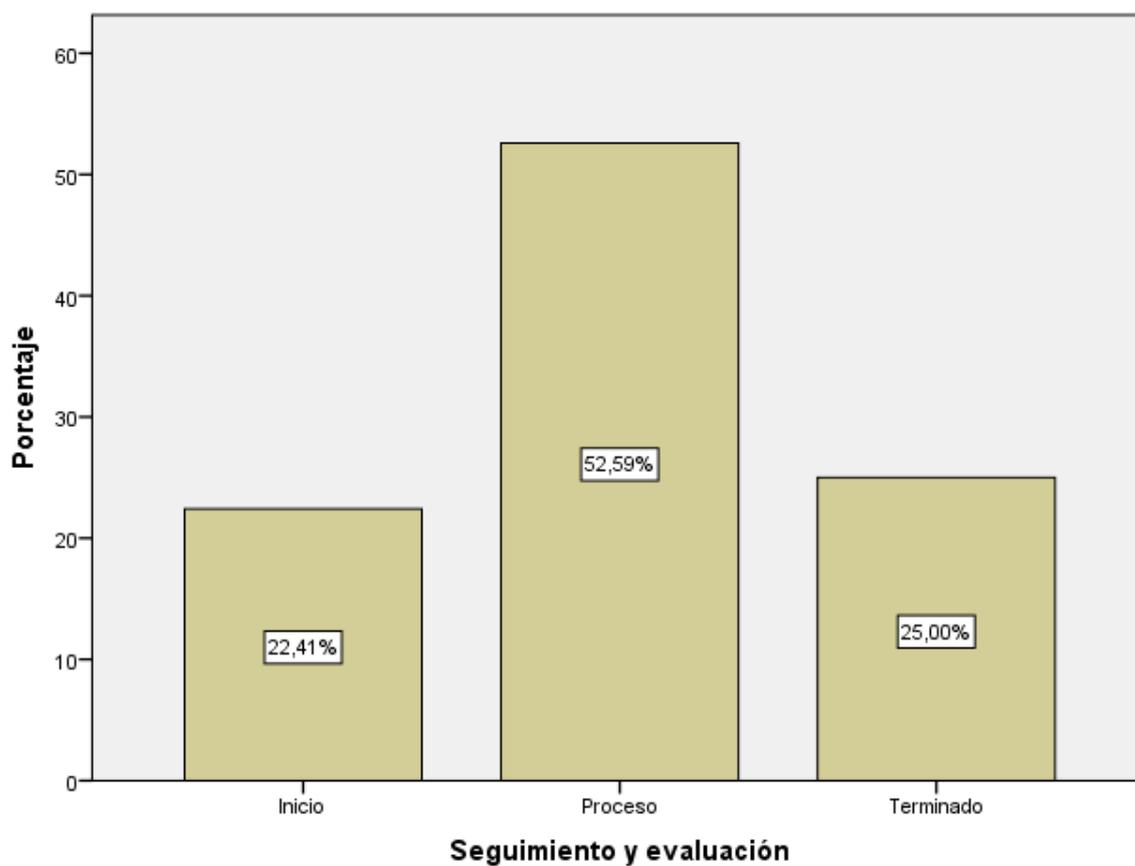


Figura 9. Niveles de la dimensión seguimiento y evaluación

ANEXO 14: RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES MEJORAMIENTO CONTINUO

Tabla 13

Distribución de frecuencia de la dimensión mejoramiento continuo

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	13	11,2
Proceso	51	44,0
Terminado	52	44,8
Total	116	100,0

Autoría propia

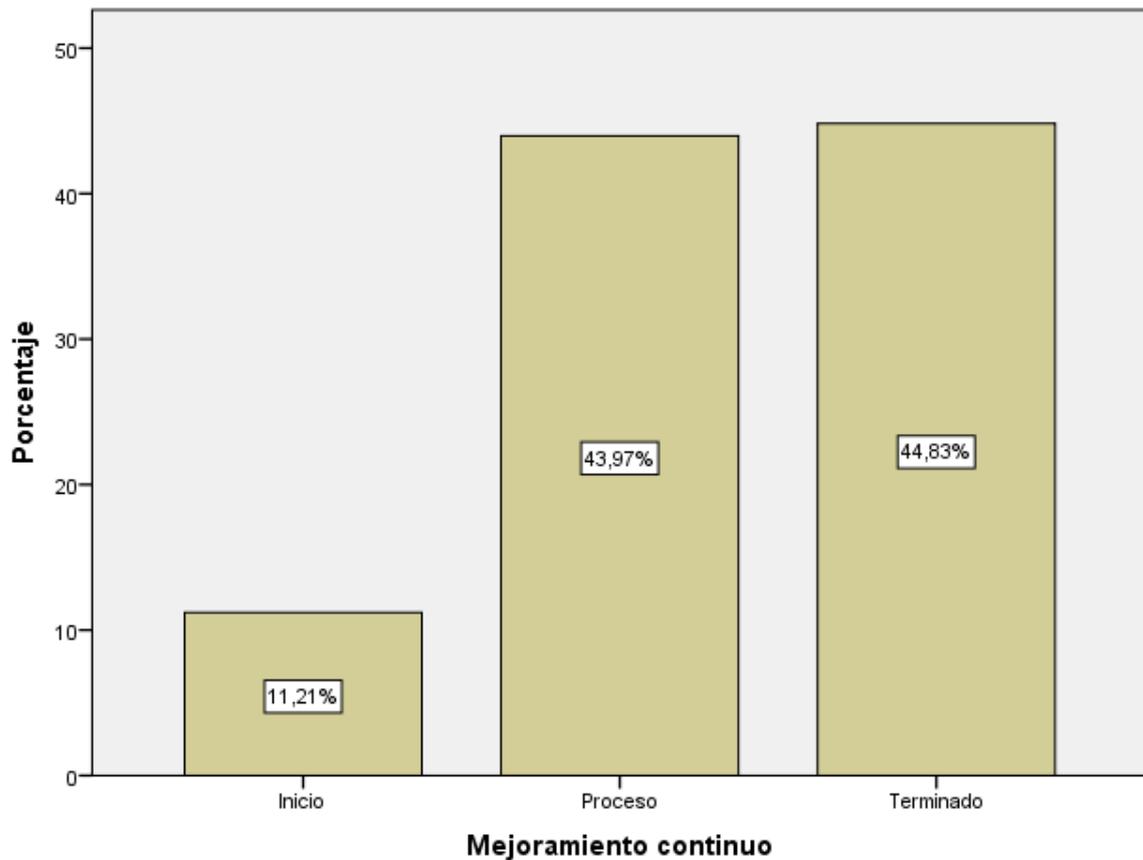


Figura 10. Niveles de la dimensión mejoramiento continuo

ANEXO 15: RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES SOSTENIBILIDAD

Tabla 14

Distribución de frecuencia de la dimensión sostenibilidad

Niveles	<i>f</i>	%
Inicio	13	11,2
Proceso	64	54,3
Logrado	39	30
Total	116	100,0

Autoría propia

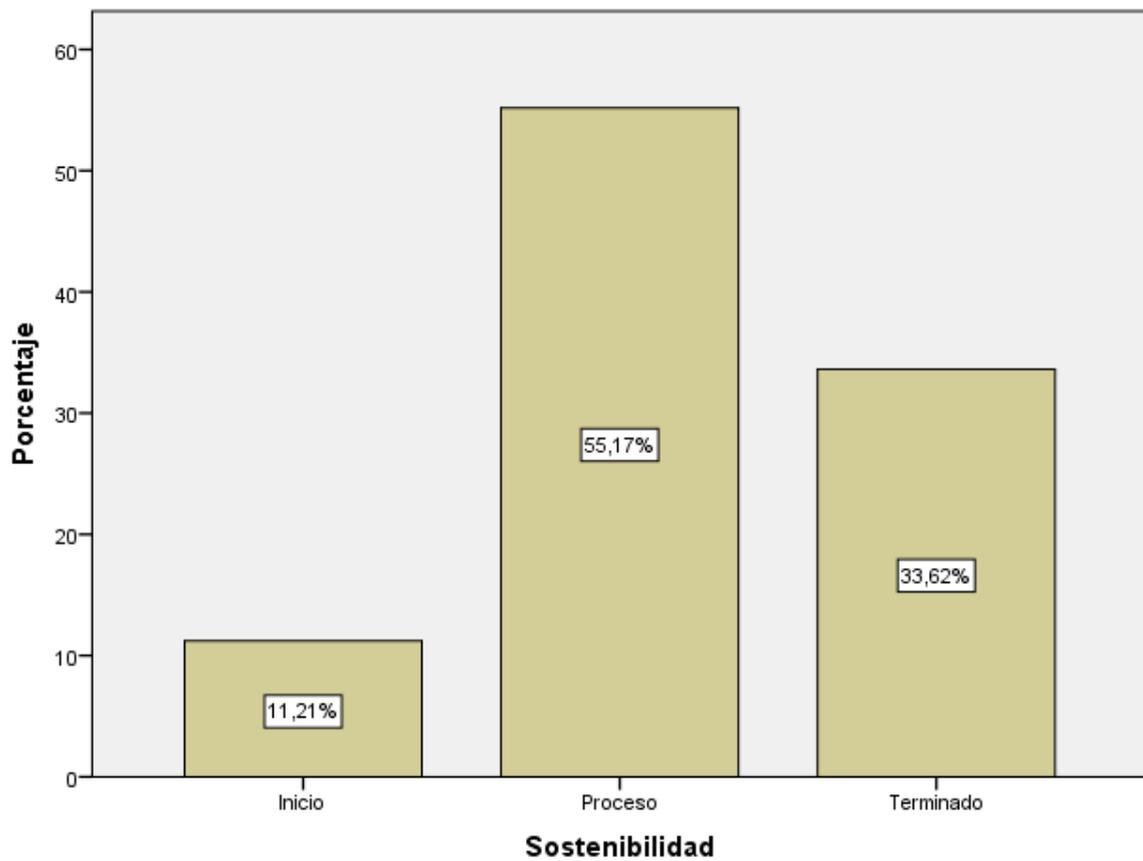


Figura 11. Niveles de la dimensión sostenibilidad

ANEXO 16: RESULTADOS DE LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tabla 15

Distribución de frecuencia de la variable atención al ciudadano

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	21	18,10
Regular	49	42,24
Bueno	46	39,66
Total	116	100,0

Autoría propia

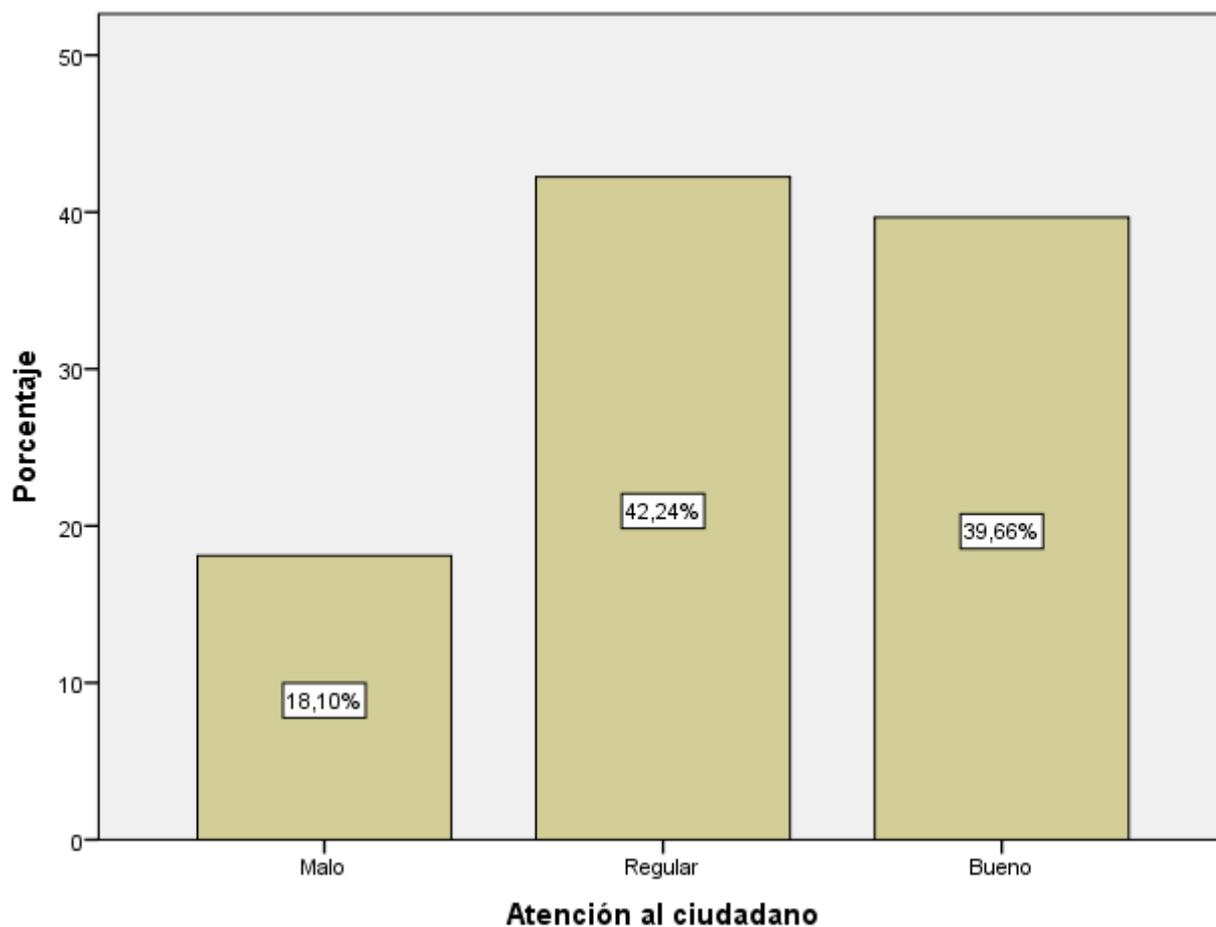


Figura 12. Niveles de la variable atención al ciudadano

ANEXO 17: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN

Tabla 16

Distribución de frecuencia de las dimensión estrategia y organización

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	21	18,1
Regular	54	46,6
Bueno	41	35,3
Total	116	100,0

Autoría propia

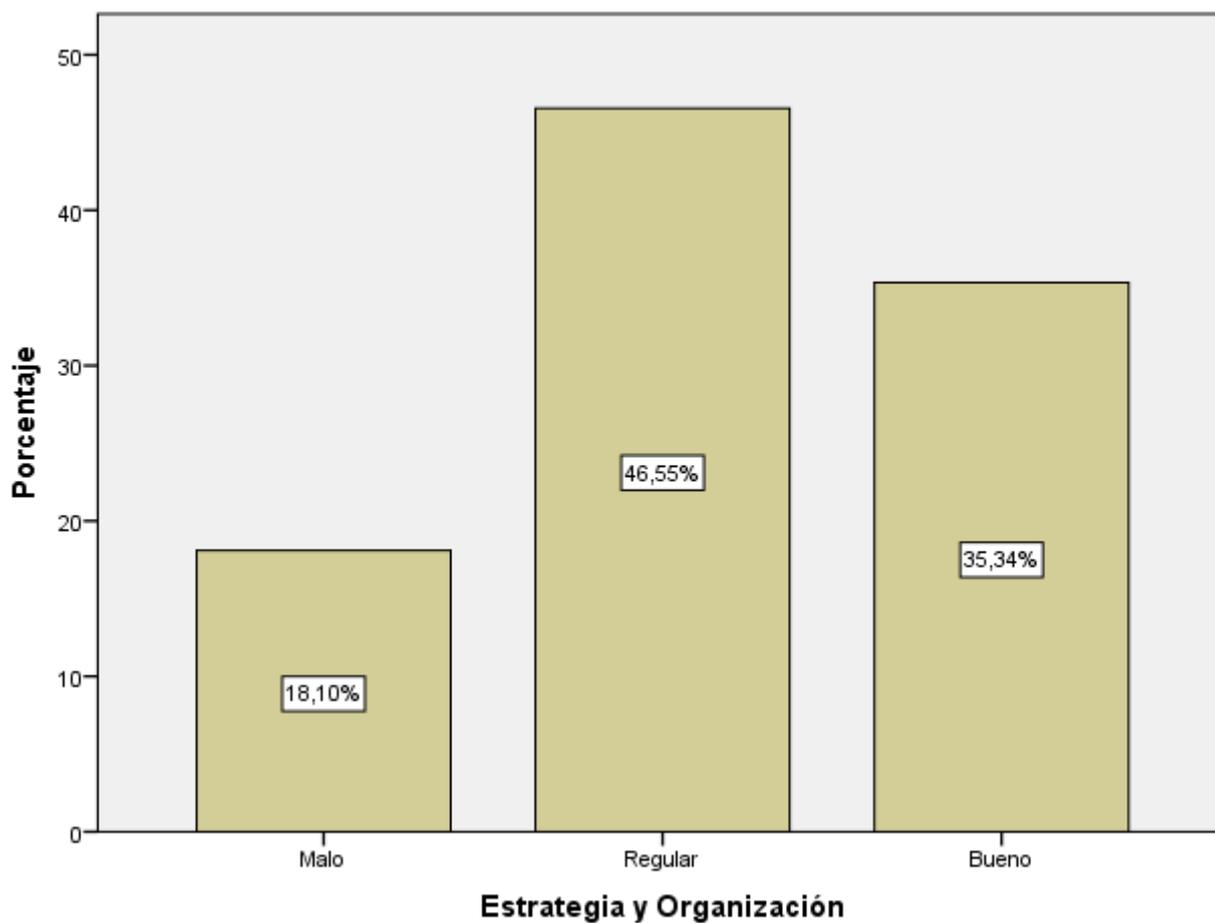


Figura 13. Niveles de la dimensión estratégica y organización

ANEXO 18: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA

Tabla 17

Distribución de frecuencia de las dimensión conocimiento de la ciudadanía

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	19	16,4
Regular	55	47,4
Bueno	42	36,2
Total	116	100,0

Autoría propia

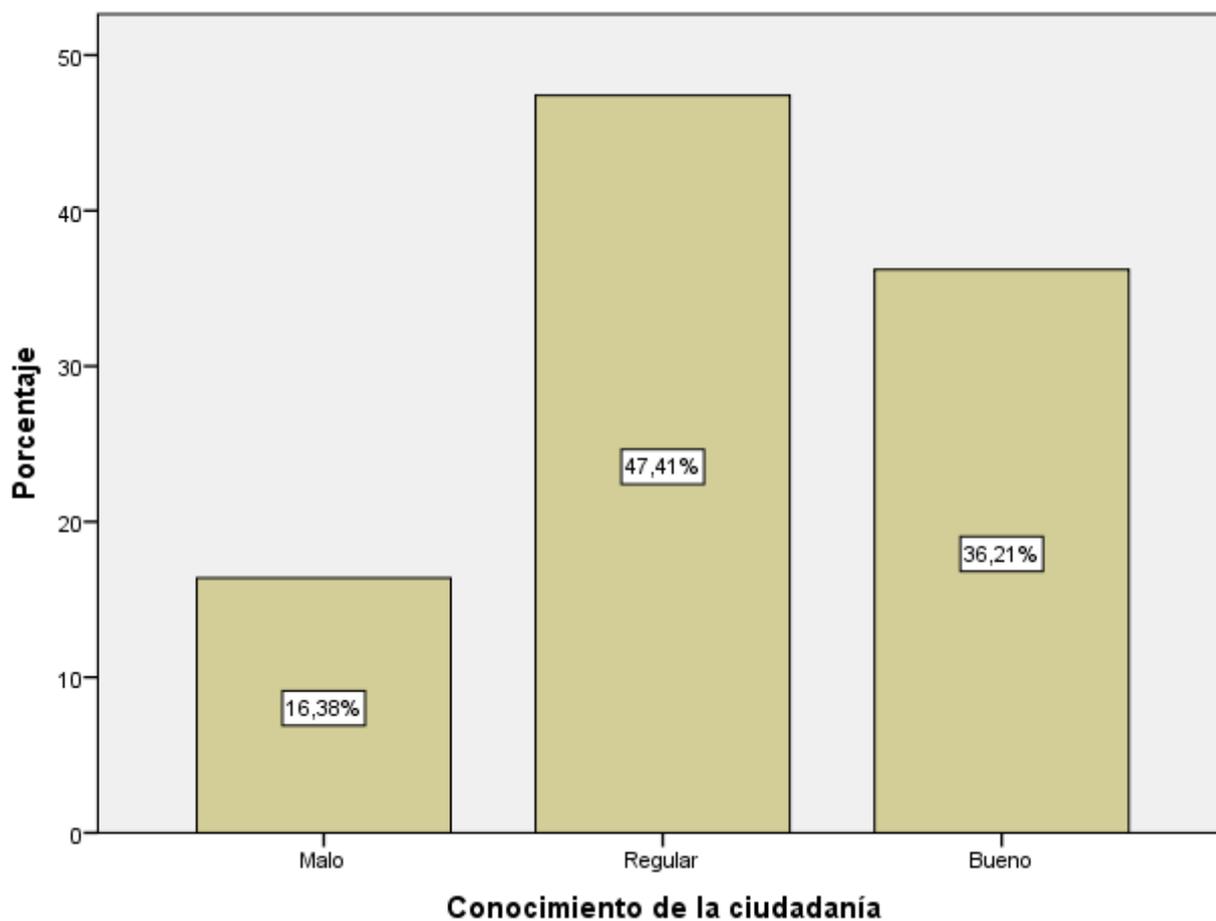


Figura 14. Niveles de la dimensión conocimiento de la ciudadanía

ANEXO 19: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN

Tabla 18

Distribución de frecuencia de las dimensión accesibilidad y canales de atención

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	21	18,1
Regular	43	37,1
Bueno	52	44,8
Total	116	100,0

Autoría propia

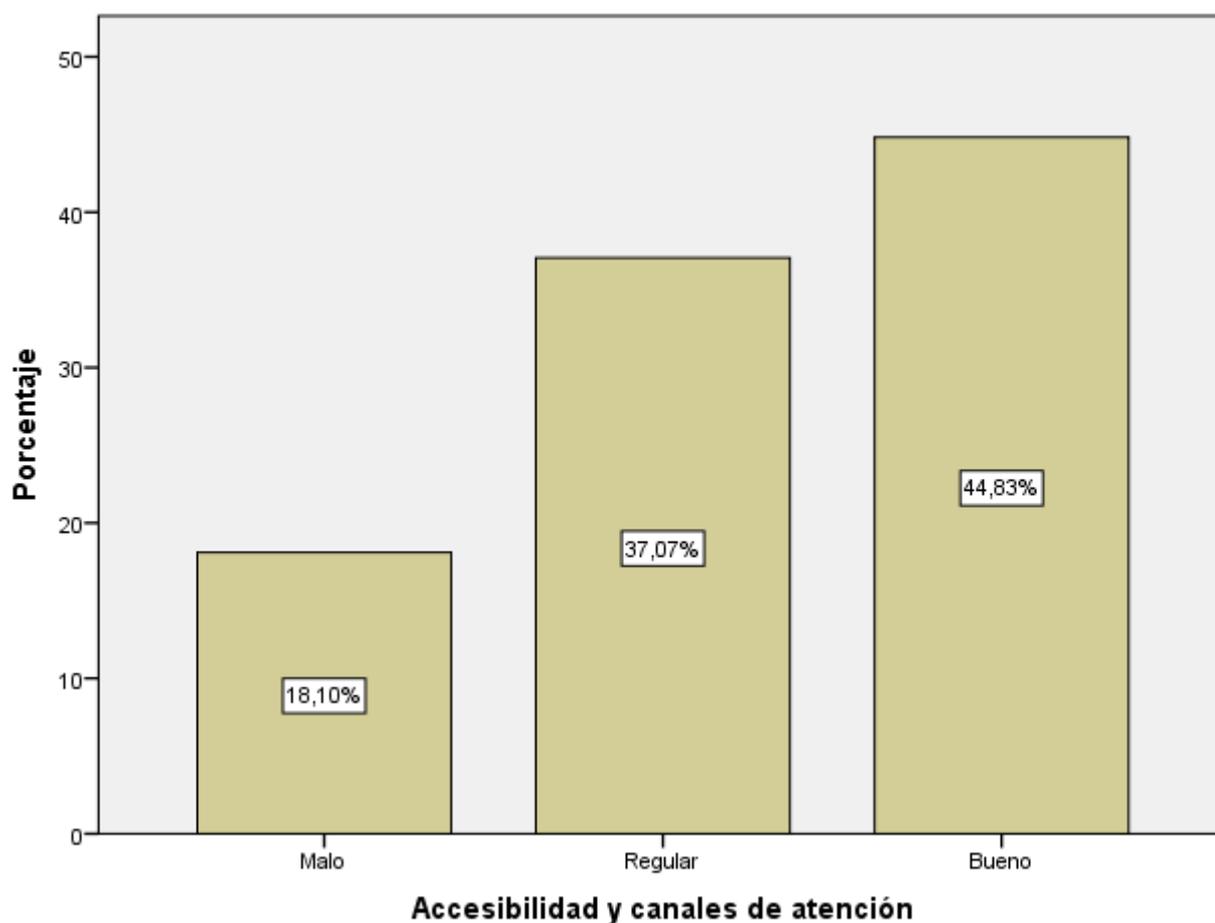


Figura 15. Niveles de la dimensión accesibilidad y canales de atención

**ANEXO 20: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA,
MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN**

Tabla 19

Distribución de frecuencia de las dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	24	20,7
Regular	36	31,0
Bueno	56	48,3
Total	116	100,0

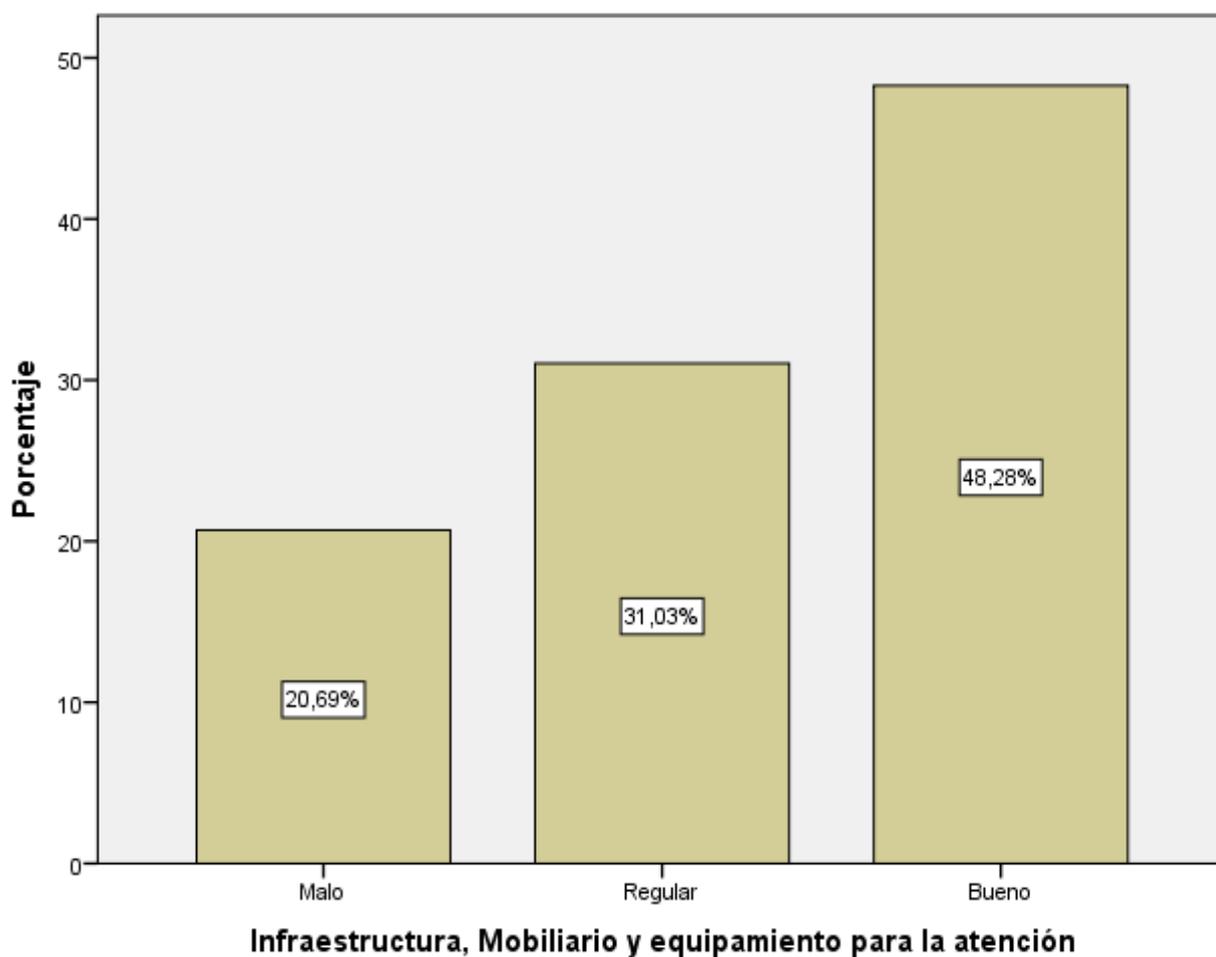


Figura 16. Niveles de la dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

ANEXO 21: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 20

Distribución de frecuencia de las dimensión proceso de atención a la ciudadanía y SA

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	26	22,4
Regular	43	37,1
Bueno	47	40,5
Total	116	100,0

Autoría propia

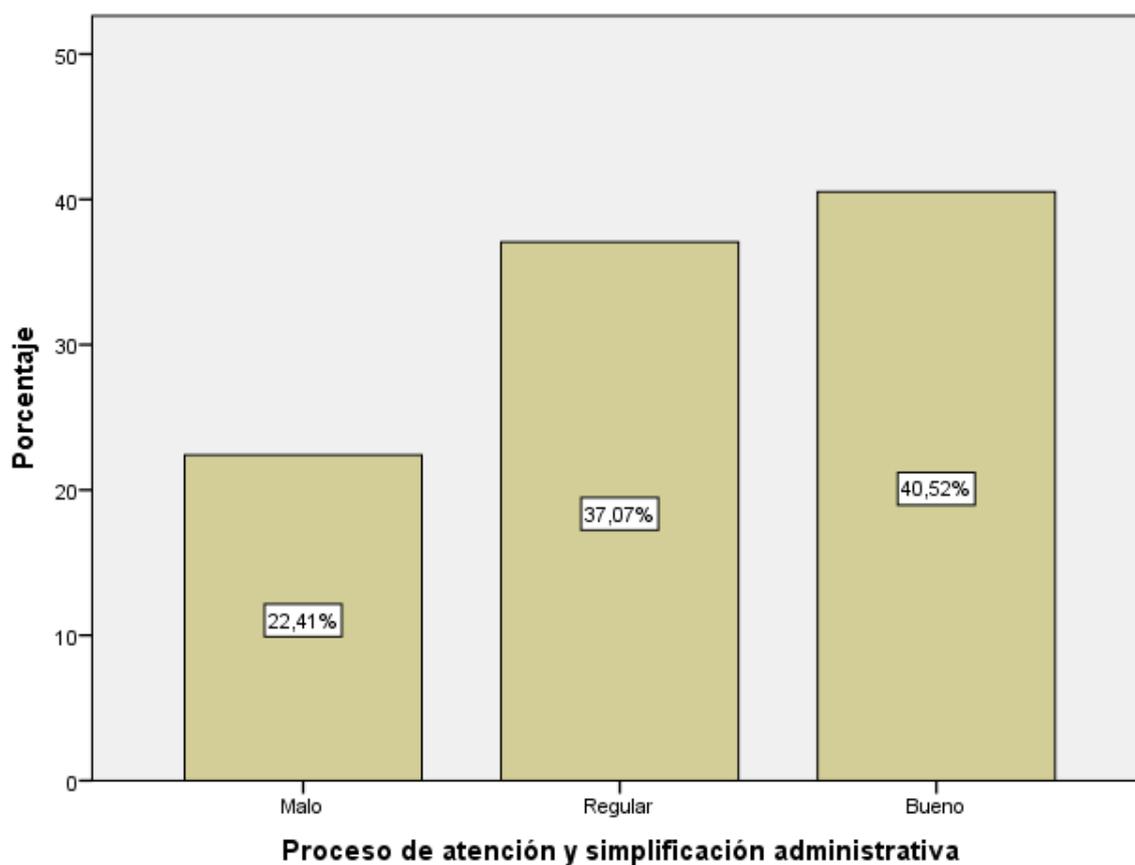


Figura 17. Niveles de la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa

ANEXO 22: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN PERSONAL DE ATENCIÓN

Tabla 21

Distribución de frecuencia de las dimensión personal de atención

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	21	18,1
Regular	49	42,2
Bueno	46	39,7
Total	116	100,0

Autoría propia

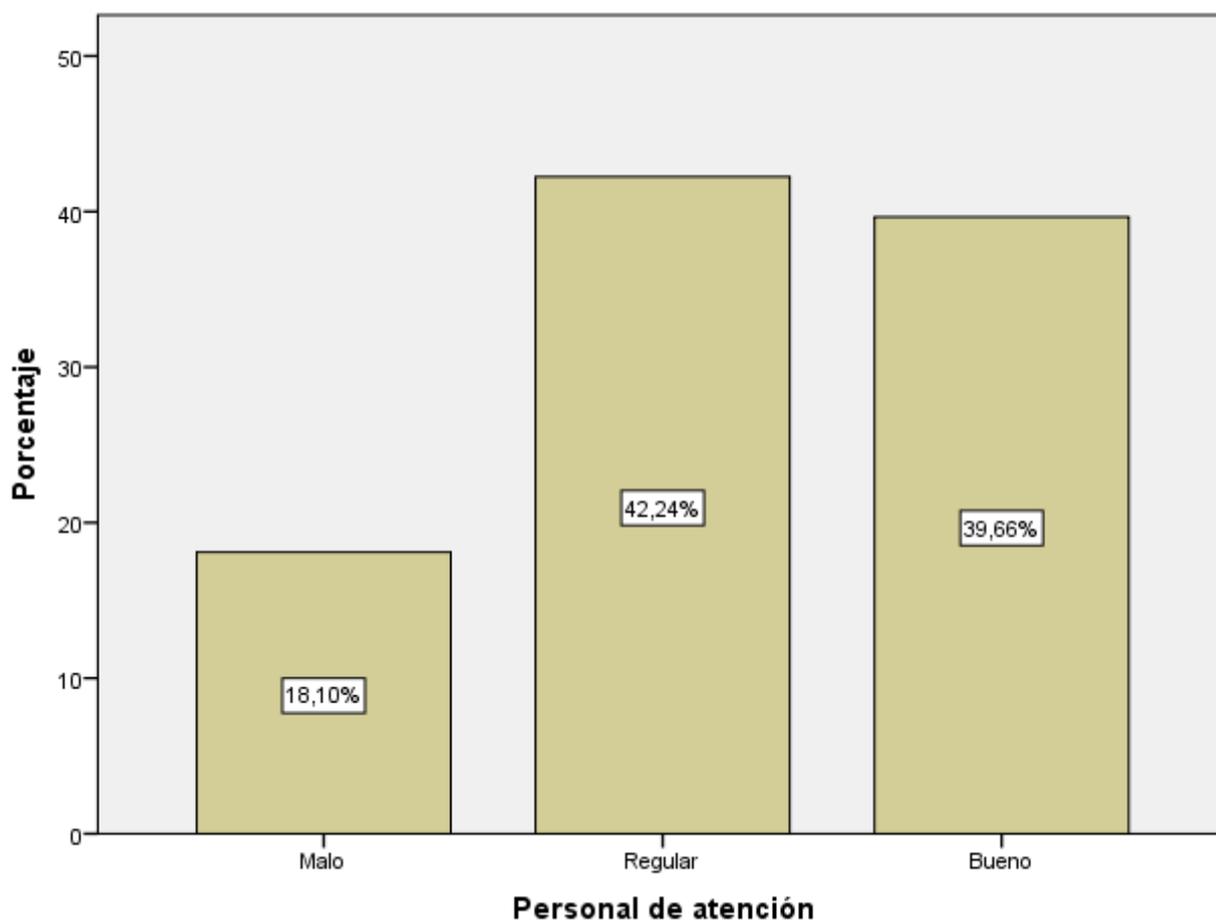


Figura 18. Niveles de la dimensión Personal de atención

ANEXO 23: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 22

Distribución de frecuencia de las dimensión transparencia y acceso a la información

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	22	19,0
Regular	35	30,2
Bueno	59	50,9
Total	116	100,0

Autoría propia

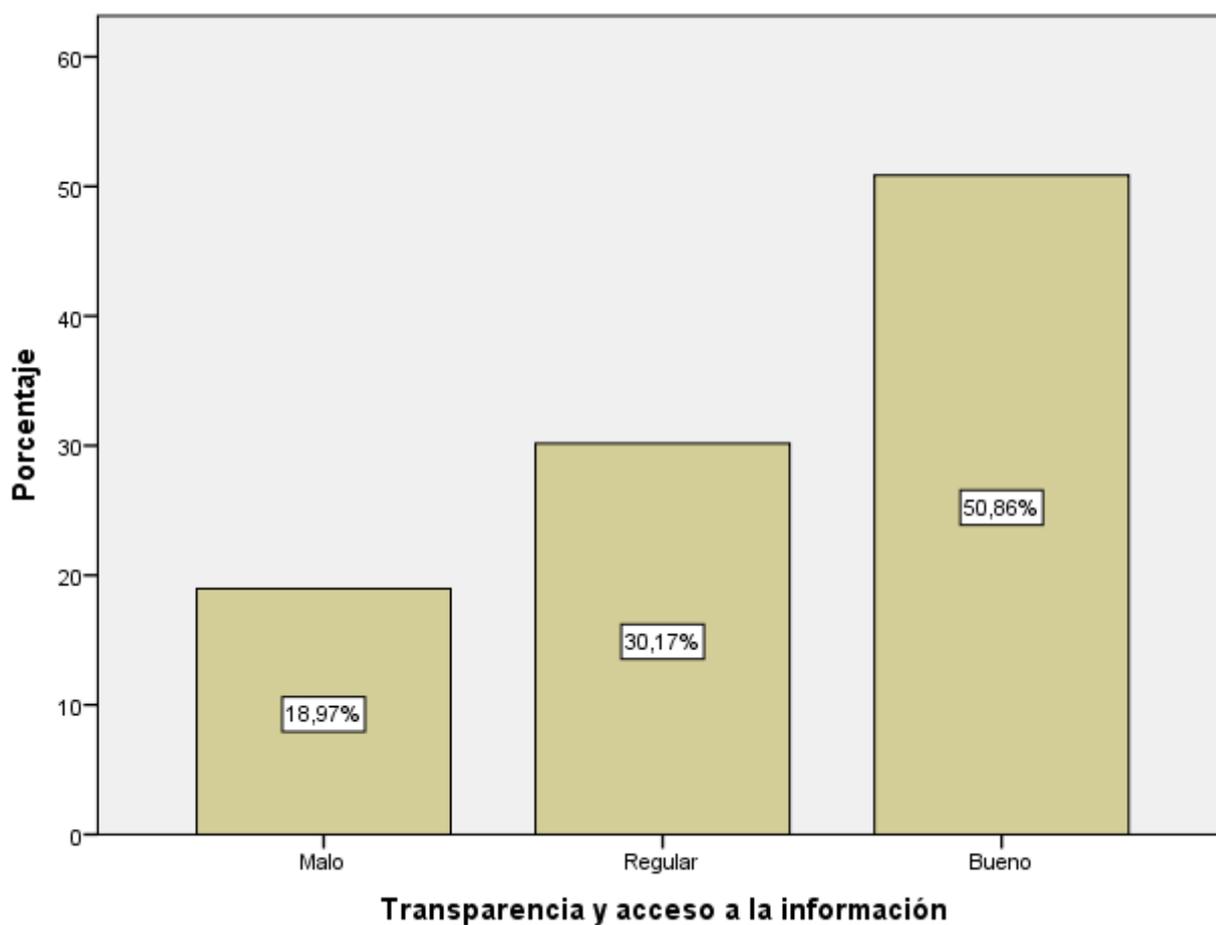


Figura 19. Niveles de la dimensión transparencia y acceso a la información

ANEXO 24: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

Tabla 23

Distribución de frecuencia de las dimensión medición de la gestión

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	16	13,8
Regular	55	47,4
Bueno	45	38,8
Total	116	100,0

Autoría propia

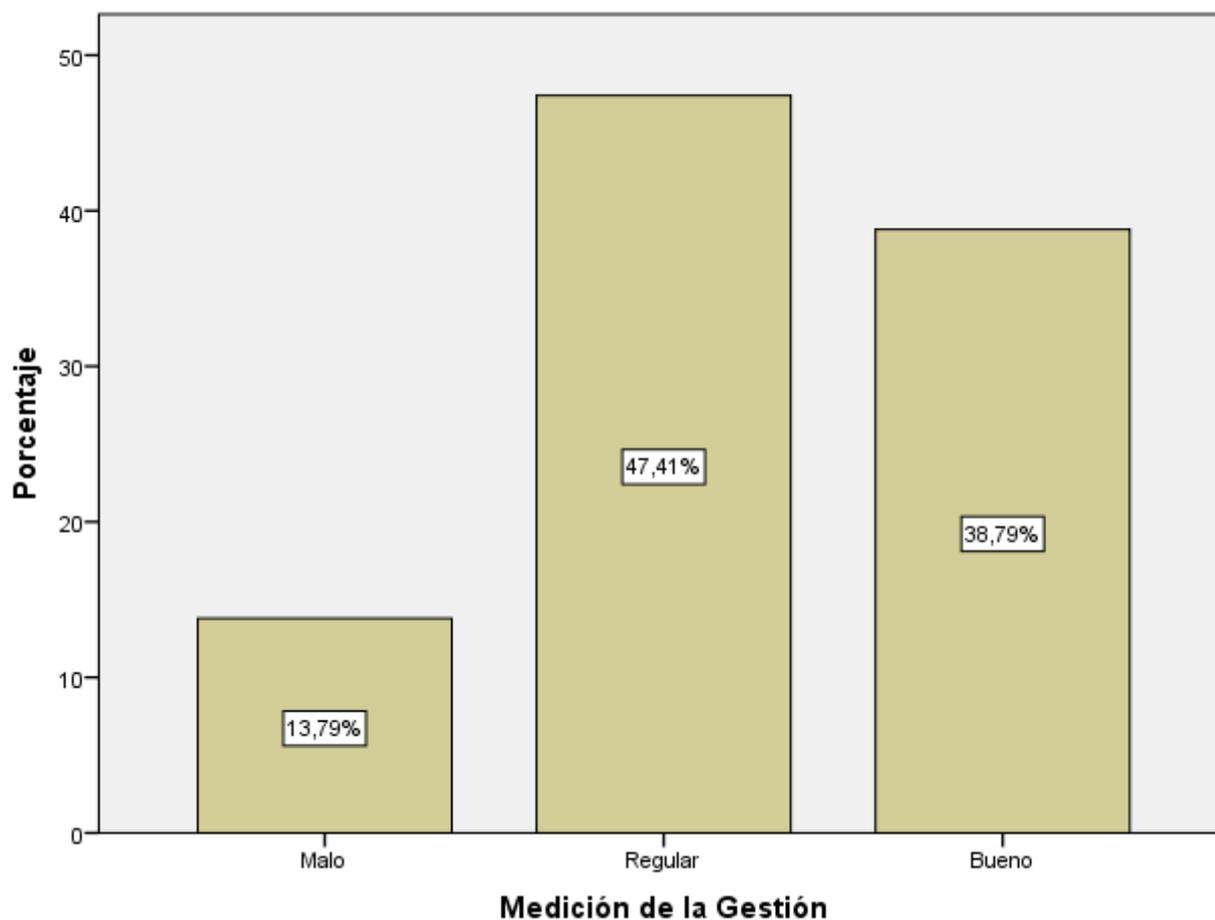


Figura 20. Niveles de la dimensión medición de la gestión

ANEXO 25: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Tabla 24

Distribución de frecuencia de las dimensión reclamos y sugerencias

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	16	13,8
Regular	41	35,3
Bueno	59	50,9
Total	116	100,0

Autoría propia

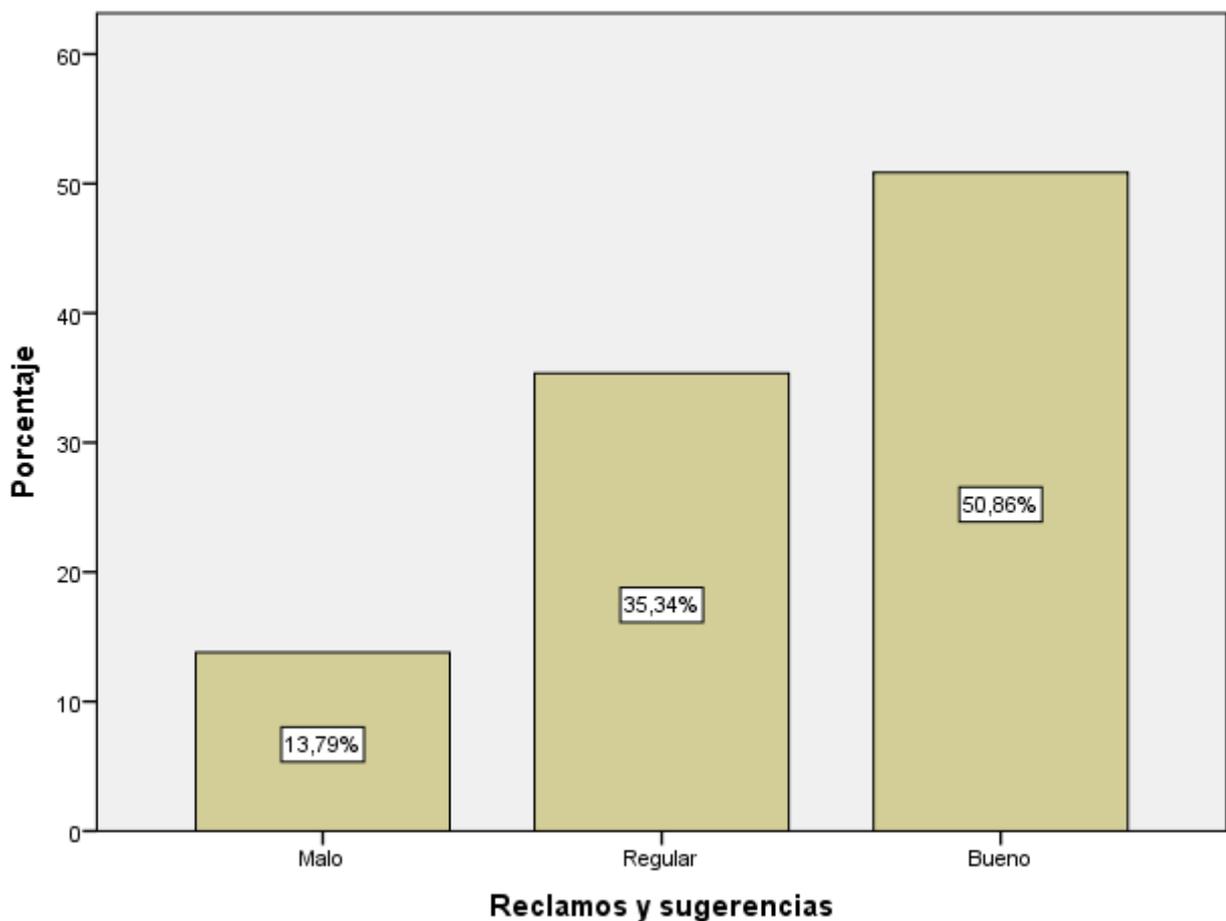


Figura 21. Niveles de la dimensión reclamos y sugerencias

ANEXO 26: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Silvia Del Pilar Alza Salvatierra, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisora de la tesis titulada "La Simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2019" de la estudiante **Yulisa Ayme Espinoza**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de agosto del 2019.

Silvia Del Pilar Alza Salvatierra

DNI 18110381

ANEXO 27: PANTALLAZO DEL SOFTWARE DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com

feedback studio Ayme

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Yulisa Ayne Espinoza
(ORCID: 0000-0001-7254-2915)

Página: 1 de 36 Número de palabras: 9740 Text-only Report High Resolution Activado

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad	12 %
2	repositorio ucv.edu.pe	6 %
3	Entregado a Universidad	1 %
4	Entregado a Universidad	1 %
5	Entregado a Universidad	1 %
6	tesis.pucp.edu.pe	<1 %
7	Entregado a Universidad	<1 %
8	proyecto.pe	<1 %


Silvia Del Pilar Alza Salvatierra

ANEXO 28: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

AYME ESPINOZA YULISA

D.N.I. : 09830992

Domicilio : Sector 2, Grupo 14, H2 "0" Lot 19 Villa el Salvador

Teléfono : Fijo : 4930096 Móvil : 980226606

E-mail : Yulita-19@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AYME ESPINOZA YULISA

Título de la tesis:

La simplificación Administrativa y la atención al
Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta Ayacucho,
2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 27/09/2019

ANEXO 29: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

YULISA AYME ESPINOZA

INFORME TÍTULADO:

La Simplificación Administrativa y la atención al ciudadano
en la municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de Agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



[Firma]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN