



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN – 2017

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO**  
**EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. RICHARD ALBERTO DIAZ GASTELO

**ASESORA**

Dra. ALARCÓN DÍAZ DAYSI SOLEDAD

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN

**CHICLAYO – PERÚ**

**2017**

## PAGINA DE JURADO

---

Dr. Gonzales Soto Víctor Augusto  
Presidente

---

Mg. Saldaña Millan Jackeline Margot  
Secretaria

---

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz  
Vocal

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Richard Alberto Díaz Gastelo egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI. N° 40838475.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN – 2017.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 02 de julio de 2017

Firma

Nombres y apellidos: RICHARD ALBERTO DIAZ GASTELO

DNI: 40838475

## **Dedicatoria**

A **Dios** que siempre ilumina mi camino, en todo instante de mi vida.

A mi madre **Manuela** por su inmenso sacrificio, amor y lucha constante para ver realizado este ansioso sueño.

A mi compañera e hijos: **Nancy, Richard y Claudia**, que con su apoyo moral, siempre me alentaron con amor a cumplir con mis metas; y que hoy se ve cristalizado en el esfuerzo realizado.

**Richard**

## **Agradecimiento**

A mi Señor Jesucristo, quien permitió ser valiente y esforzado en todas las situaciones que se presentaron.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por los conocimientos impartidos durante la maestría.

A la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz – Asesora de Tesis, por darnos toda la ayuda necesaria en la realización del presente trabajo.

A mis compañeros y amigos, que de alguna forma ayudaron en la culminación de este trabajo.

**El Autor**

## **Presentación**

Señores del Jurado.

Tengo a bien presentar el trabajo de investigación titulado: “Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la Municipalidad distrital de Tumbán – 2017”, el mismo que tiene como objetivo:

-Determinar la relación de la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad distrital de Tumbán – 2017. En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Respecto al proceso y método de investigación se ha desarrollado atendiendo a lo que dispone el reglamento de la Universidad César Vallejo así como las valiosas recomendaciones de la asesora.

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

El capítulo I hace referencia a la Introducción, el capítulo II a la Metodología, el capítulo III a los Resultados, en el capítulo IV se describe la Discusión de los resultados, en el capítulo V las conclusiones, en el capítulo VI se presenta las recomendaciones y el capítulo VII las referencias bibliográficas.

Finalmente se presentan los anexos que evidencian las acciones realizadas durante la etapa de ejecución de la investigación.

**El Autor**

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	21
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	44
1.5 Justificación	44
1.6 Hipótesis	45
1.7 Objetivos	45
1.7.1 General	45
1.7.2 Específicos	45
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	
2.1 Diseños de investigación	48
2.2 Variables, Operacionalización	48
2.2.1 Definición conceptual	48
2.2.2 Definición operacional	48
2.3 Población y muestra	54
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5 Métodos de análisis de datos	60
2.6 Aspectos éticos	60
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	61
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b>	104
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b>	112
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b>	115
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	116
<b>ANEXOS</b>	119

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Prueba de KMO y Bartlett para el cuestionario de Expectativa	56
<b>Tabla 2.</b> Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach según dimensiones para el cuestionario de expectativa.	57
<b>Tabla 3.</b> Prueba de KMO y Bartlett para el cuestionario de Percepción.	58
<b>Tabla 4.</b> Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach según dimensiones, para el cuestionario de Percepción.	59
<b>Tabla 5.</b> Expectativas del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad Distrital de Tumán.	62
<b>Tabla 6.</b> Percepción del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad Distrital de Tumán.	65
<b>Tabla 7.</b> Relación entre la Metodología de Simplificación Administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión fiabilidad.	69
<b>Tabla 8.</b> Expectativas del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumán.	70
<b>Tabla 9.</b> Percepción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumán.	73
<b>Tabla 10.</b> Expectativa del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumán.	77
<b>Tabla 11.</b> Percepción del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumán.	78
<b>Tabla 12.</b> Expectativa del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad Distrital de Tumán.	81
<b>Tabla 13.</b> Percepción del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad Distrital de Tumán.	84
<b>Tabla 14.</b> Expectativa del usuario en la dimensión Aspectos Tangibles. Municipalidad Distrital de Tumán.	85
<b>Tabla 15.</b> Percepción del usuario en la dimensión Aspectos Tangibles. Municipalidad Distrital de Tumán.	88
<b>Tabla 16.</b> Promedio general de la atención a los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán.	91

**Tabla 17.** Promedio general en expectativa y percepción en los servicios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán. 92

**Tabla 18.** Índice de calidad en el servicio de licencias de edificaciones (ICS) 95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Expectativas del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad distrital de Tumán.	64
<b>Figura 2.</b> Percepción del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad distrital de Tumán.	67
<b>Figura 3.</b> Expectativa del usuario en la dimensión capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumán.	72
<b>Figura 4.</b> Percepción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumán.	75
<b>Figura 5.</b> Expectativa del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumán.	80
<b>Figura 6.</b> Percepción del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumán.	82
<b>Figura 7.</b> Expectativa del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad Distrital de Tumán.	87
<b>Figura 8.</b> Percepción del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad Distrital de Tumán.	89
<b>Figura 9.</b> Expectativa del usuario en la dimensión Aspectos tangibles. Municipalidad Distrital de Tumán.	94
<b>Figura 10.</b> Percepción del usuario en la dimensión Aspectos tangibles. Municipalidad Distrital de Tumán.	96
<b>Figura 11.</b> Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas para el servicio a los usuarios del área de Licencias de Edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán.	100
<b>Figura 12.</b> Brecha de dimensiones en el servicio de licencias de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán.	101
<b>Figura 13.</b> Índice de calidad del servicio del área de licencia de edificaciones- Distrito de Tumán.	103

## RESUMEN

En la Municipalidad Distrital de Tumán, se observó que existen problemas relacionados con la demora, exceso de costos, pasos para la realización de trámites de los administrados entre otros, causando una problemática para el administrado. Analizando la problemática se procedió a realizar un estudio cuyo objetivo fue Determinar la relación de la Metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad distrital de Tumán- 2017, esta iniciativa concentra su interés en la satisfacción del administrado, respecto al servicio que recibe en la Municipalidad distrital de Tumán en el área de licencias de edificaciones, considerando lo dispuesto en la normatividad vigente como la MSA. Metodológicamente la investigación es de tipo correlacional, No experimental de diseño transversal. El método que se utilizó fue el científico, con sus auxiliares, analítico, sintético, deductivo, inductivo. La población estuvo conformada por 100 usuarios que acudieron a la Municipalidad Distrital de Tumán área de licencia de edificaciones durante el periodo de la investigación, para realizar un trámite o solicitar licencia. Para la recolección de datos se usó cuestionario SERVQUAL (instrumento validado), que fue aplicado en diferentes turnos y fechas para darle fiabilidad a los resultados. Los datos fueron procesados a través del software estadístico SPSS-22, haciendo uso del método estadístico para su análisis e interpretación, posteriormente se procedió a realizar la evaluación de los resultados. La MSA se desarrolló para ser usada y aplicada en el proceso de simplificar procedimientos administrativos internos de las instituciones públicas quienes deben contextualizarla de acuerdo a su naturaleza y alcance; con el propósito principal de que la ciudadanía y agentes económicos familias y empresas reciban un trato digno y un servicio eficiente y eficaz. Se concluye 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 –Seguridadl y –Fiabilidadl las dimensiones que necesitan mayor atención.

**Palabras clave:** metodología, simplificación administrativa, satisfacción del administrado.

## ABSTRACT

In the district municipality of Tumán, it was observed that there are problems related to the delay, excess costs, steps to carry out procedures of the administered among others, causing a problematic for the administered. Analyzing the problem, a study was carried out to determine the relationship between the Methodology of administrative simplification and the satisfaction of the administration for the licensing of building permits of the district municipality of Tumán - 2017, this initiative concentrates its interest in satisfaction Of the administered, regarding the service that receives in the Municipality of Tumán in the area of licenses of buildings, considering the provisions in the current normative like the MSA. Methodologically the research is of a correlational, non-experimental cross-sectional type. The method used was the scientific, with its auxiliaries, analytical, synthetic, deductive, inductive. The population was made up of 100 users who came to the Municipal District of Tumán area of building permits during the period of the investigation, to carry out a procedure or request a license. For data collection, a SERVQUAL questionnaire (validated instrument) was used, which was applied in different shifts and dates to give reliability to the results. Data were processed through SPSS-22 statistical software, using the statistical method for analysis and interpretation, and the results were evaluated. The MSA was developed to be used and applied in the process of simplifying internal administrative procedures of the public institutions that must contextualize it according to its nature and scope; With the main purpose that the citizens and economic agents families and companies receive a dignified treatment and an efficient and effective service. It is concluded that the application of the SERVQUAL questionnaire to the administered ones yielded a negative quality index -1.46, therefore there is a level of dissatisfaction of the administered, being "Safety" and "Reliability" the dimensions that need more attention.

**Key words:** methodology, administrative simplification, manager satisfaction.

**CAPÍTULO I:**  
**INTRODUCCION**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

#### **A nivel internacional:**

Indudablemente la realidad social y cultural peruana han ascendido algunos peldaños a mayor velocidad en las dos últimas décadas gracias al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones. Estos cambios han producido también variaciones en las percepciones y demandas que la ciudadanía tiene de los servicios que le brinda la administración pública. (Duque 2011, p.10)

En Honduras los avances en materia de simplificación administrativa se han centrado primordialmente en la disminución de los trámites, requisitos y procedimientos que entorpecen la formación y constitución de nuevas empresas desde el inicio hasta que queda finalmente constituida. El atraso y los trámites engorrosos impiden y desaniman la inversión privada, desalientan a los potenciales inversionistas y producen sobrecostos a los formales que requieren de nuevos trámites para expansiones u otros.

En Dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional; una primera manifestación que explica las importantes transformaciones del Estado en América Latina fue la crisis fiscal por la deuda externa y una segunda manifestación es la excesiva acumulación de procesos ocasionando un centralismo de procesos y toma de decisiones que en palabras de Moncayo (2006), citado por Duque, afirma:

El poder del Estado se desbordó en tres direcciones distintas, horizontalmente, inducido por el modelo neoliberal que no permite que el estado regule los mercados; hacia abajo, Moncayo explica que el poder del estado se desborda hacia abajo debido a proceso de entrega de autonomías o de descentralización en los cuales el estado entrega cuotas de poder a los niveles sub nacionales; y en tercer lugar el poder del Estado se desborda hacia arriba por la globalización. (p.12)

Este contexto descrito permitió una dinámica estatal dentro de un nuevo paradigma denominado Nueva Gestión Pública que plantea una administración pública más consecuente con la sociedad y con sus necesidades de contar con un servicio eficaz y eficiente por parte del Estado dejando atrás una intervención desmedida. Lawrence R. y Thompson, 199, citados por López (2003) opinan que:

Las nuevas lógicas de transformación del Estado y su administración pública han conducido al replanteamiento de las relaciones entre éste y la sociedad, por un lado cuando se trata de los procesos de descentralización y la implementación de mecanismos de democratización de la vida local y, por otro, cuando se refiere a la transformación del ciudadano en -clientell. Esta última condición en la que se ha ubicado a los individuos que forman la sociedad se fundamenta en la necesidad de mejoramiento permanente de la calidad de los bienes y servicios públicos a partir de la consideración de las actitudes y los comportamientos del cliente-ciudadano, para satisfacer plenamente sus demandas y expectativas. (p.88)

A diferencia de las políticas anti trámites en Colombia, además del mejoramiento de las relaciones entre los particulares y la administración, las políticas de simplificación administrativa y de trámites de países como Canadá, España y Francia, se enmarcan claramente en objetivos de desarrollo económico. Duque, (2011) también señala que:

...dicho propósito implica la reducción de cargas administrativas y de trámites injustificados que generen esfuerzos y costos que afecten la actividad económica especialmente para el caso de las pequeñas y medianas empresas. (p.95)

Prieto (2013), describe la experiencia de Bogotá Colombia, a partir de la emisión de la Directiva 002 2005 que establece lineamientos para la Adopción de la Política de Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital de Bogotá, de la siguiente manera:

La experiencia de Bogotá es relevante porque nace de una política pública que se refleja en la directiva emitida en el 2005. Luego, se crean los centros de atención al ciudadano teniendo en cuenta el servicio presencial (con tres variantes distintas según la demanda y el servicio brindado), el servicio telefónico y el servicio web. Asimismo involucra una -racionalización de trámites que nosotros entenderemos en un marco más institucionalizado y amplio como la -Simplificación Administrativa. Las características del centro presencial en Bahía - Brasil (horario ampliado, locales estratégicos, atención igualitaria, uso de nuevas tecnologías, agilidad y eficiencia) fueron tomadas en cuenta para el diseño de la plataforma presencial en el Perú. Asimismo el uso de una plataforma móvil sería considerado en la propuesta para Perú. En el caso de la experiencia colombiana, se presenta un servicio al ciudadano construido sobre nuevos pilares: i) aumento y mejora de canales de interacción; ii) servicio igual en todos los puntos; iii) unificación del lenguaje al servicio del ciudadano; y iv) un servicio confiable, amable, digno y eficiente.

Estos nuevos criterios de servicio son muy similares a las bases sobre las que se construye la propuesta de Perú. No solo se trata de plataformas multicanal, sino de un servicio diferenciado en temas de trato y calidad, eficiente y accesible para todos. Así mismo en Bahía Brasil según Prieto (2013) afirma:

El modelo de atención integrado al ciudadano surgió en Brasil en 1995. Fue creado con la implantación del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC, en Salvador - Bahía, al reunir en un mismo espacio a las instituciones prestadoras de servicios públicos y privados. Se puso al ciudadano como el foco de las acciones del Estado y se apuntó a una atención con calidad, eficiencia y capacidad de resolución. Las principales características fueron: un horario ampliado; locales estratégicos con gran circulación de personas y fácil acceso; atención igualitaria; uso de nuevas tecnologías; y agilidad y eficiencia (Araújo de Souza, 2009).

-Para alcanzar a las comunidades más alejadas y desprovistas, el proyecto del SAC incluye dos unidades móviles que ofrecen los servicios

públicos básicos y ya han visitado las 417 Municipalidades de Bahía, incluyendo las comunidades indígenasll. (SIPAL, 2007, p.102).

### **A nivel nacional**

En el Perú la Cámara de Comercio de Lima Martes, 04 de octubre 2017 diario Gestión lanzó una propuesta de 14 puntos para dar impulso a la simplificación administrativa. La primera de ellas es crear restricciones para que las diversas instituciones del Estado impugnen ante autoridades judiciales las resoluciones que emita el Tribunal del INDECOPI sobre barreras ilegales, otra de las iniciativas es la aprobación, actualización y difusión del TUPA. Al respecto el diario Gestión en su edición (2017) publica:

**Aprobación, actualización y difusión de los TUPA**, se recomienda que el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) debe ser aprobado anualmente por Decreto Supremo del sector, por norma de máximo nivel de los gobiernos regionales, por ordenanza municipal o por resolución del titular del organismo constitucional autónomo, según sean los casos.

Asimismo el mismo diario precisa que con respecto a los formatos únicos:

Para evitar que cada una de las municipalidades siga aprobando procedimientos, requisitos y costos discordantes que afecten a los administrados, por ley se debe autorizar a la PCM a aprobar formatos estandarizados con requisitos únicos para los diversos trámites municipales. Resulta preocupante el caso de las municipalidades distritales, donde el cumplimiento es muy bajo pues la mayoría de ellas no ha cumplido con la sustentación obligatoria. Para el caso de los gobiernos regionales y municipalidades provinciales el cumplimiento es menor pero importante.

### **A nivel regional**

Duque, (2011) En el plano regional la Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización de la gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Chiclayo ha presentado en enero 2017 Plan

Municipal de Simplificación Administrativa 2017 de la Municipalidad Provincial de Chiclayo que se plantea los siguientes objetivos:

Objetivos generales: Mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la entidad brinda a la ciudadanía en general. Lograr una mejor percepción ciudadana sobre el acceso a los procedimientos y servicios que haya efectuado la entidad, desarrollando actividades necesarias que conlleven a la simplificación administrativa. Objetivos específicos: 1. Implementar e instalar el Comité de Dirección de la Simplificación Administrativa y del Equipo de Mejora Continua (EMC) así como identificar y designar a los componentes del Equipo Técnico de Apoyo. 2. Fortalecer en el personal de la Entidad, las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, involucrando a dichos actores para impulsar el proceso de simplificación administrativa. 3. Optimizar y reforzar el cumplimiento a la normativa relacionada con el proceso de simplificación administrativa. 4. Promover una gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector. 5. Proveer a la Municipalidad Provincial de Chiclayo del Texto Único de Procedimientos Administrativos — TUPA y el Manual de Procedimientos - MAPRO, acorde con las políticas de modernización de la gestión pública (pág. 3-4).

Duque, (2011) El documento en mención alcanza a todas las unidades orgánicas que usan el TUPA como base legal y administrativa, y también establece las estrategias a aplicar para el logro de los mencionados objetivos:

-Conformar el Equipo de Mejora Continua (EMC) de los procedimientos y servicios administrativos de la entidad, con los especialistas técnicos, legales y de costos, reglamentando su funcionamiento, responsabilidades y atribuciones que deban asumir para el logro de los resultados.

-Inducir al personal administrativo de la entidad, hacia el conocimiento y cumplimiento de los documentos de gestión TUPA y MAPRO para optimizar el

desempeño de las acciones administrativas que conlleven a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

-Sensibilizar a los delegados de las unidades orgánicas asignados al EMC, sobre la importancia del intercambio fluido de la información entre los delegados y con los miembros del EMC.

-Potenciar las capacidades del personal del Departamento de Costos de la Sub Gerencia de Contabilidad y Costos, en cuanto al conocimiento de las herramientas tecnológicas (Aplicativo Mi Costo), para el diseño de la estructura de costos de los procedimientos y servicios administrativos.

-Capacitar al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas (Sistema Único de Trámites) para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos, con el apoyo de la Cooperación Alemana GTZ y la asistencia técnica de la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Concejo de Ministros (PCM).

-Fortalecer las capacidades y revalorar funciones del personal de atención ciudadana, en el centro de gestión documentaria, para optimizar el servicio de atención al ciudadano, al constituirse el centro en el primer nexo con la comunidad.

-Sensibilizar y comprometer la participación activa y responsable de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa de la entidad.

Priorizar la simplificación administrativa con el desarrollo de un trabajo permanente y de seguimiento continuo.

-Desarrollar las metodologías de simplificación administrativa que contribuyen a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación o simplificación de los innecesarios.

-Sistematizar y optimizar el proceso de la simplificación administrativa utilizando nuevas herramientas tecnológicas.

## **A nivel institucional**

En la Municipalidad Distrital de Tumbán, se ha podido observar que existen problemas relacionados con la demora, exceso de costos y pasos para la realización de trámites de los administrados. Asimismo se ha podido constatar que en el Procedimiento Administrativo de Licencia de Edificación, el cobro de la tasa no cuenta con la base legal correspondiente, tasa aprobada indebidamente sin ratificación de la Municipalidad Provincial, Tasas que no responden al costo del servicio prestado y exigencia de requisitos no previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA. Duque, (2011) también señala que:

Esta situación se explica porque esta entidad no cuenta con un documento orientador en el tema de simplificación administrativa en el Procedimiento Administrativo de Licencia de Edificación, que permita regular las acciones necesarias para que la ciudadanía efectúe trámites y procesos con facilidad, seguridad y a bajo costo, eliminando barreras de acceso a los servicios que brinda la Institución. (p.44)

En una muestra piloto, se observó la insatisfacción de los administrados respecto al servicio brindado por la Municipalidad en el área de trámites de licencias de edificaciones realizados por cada uno de ellos, precisando la pérdida de tiempo, costos elevados, entre otros.

La situación descrita anteriormente, motivo, evaluar la relación de las variables en estudio que permita identificar los factores asociados a la problemática descrita en la Municipalidad y poder tomar medidas correctivas, mejorando de esta manera el nivel de satisfacción de sus administrados. Por lo tanto el problema queda formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación de la Metodología de Simplificación Administrativa en el nivel de satisfacción del administrado para el trámite de Licencia de Edificación de la Municipalidad Distrital de Tumbán – 2017?

## **1.2. Trabajos previos.**

### **A nivel internacional.-**

Se revisaron trabajos de investigación previos que constituyen los aportes que otros investigadores realizan para abundar en el mayor conocimiento del tema así tenemos a, López (2009). En su trabajo de investigación —Plan de gestión para desarrollar la política de simplificación de trámites y mejora regulatoria y el diseño de la propuesta de esta para ser implementada en la Caja Costarricense de Seguro Social. Universidad para la Cooperación Internacional, Costa Rica, arribó a la siguiente conclusión:

El producto del trabajo de investigación en mención constituye un plan que cumple con los requisitos del ordenamiento jurídico para que la institución Caja costarricense del seguro social lo implemente y como resultado de ello el servicio al ciudadano sea más simple y eficiente evitando el desperdicio de tiempo y recursos. (p.96)

Esto nos demuestra que si es posible la satisfacción del usuario, mediante la implementación de la metodología de Simplificación Administrativa; en especial, si esa implementación tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del administrado, lo cual se constituyen en el objetivo del proyecto que se propone en esta investigación. Por otra parte Juárez (2007), en La Simplificación Administrativa en la Autoridad Fiscal como medida para eficientar la recaudación impositiva en pequeños contribuyentes. Universidad de Colima, Colima, concluye que:

Lo más relevante de esta investigación radica en cómo se realiza el cálculo actualmente de los impuestos. La contribución a la sociedad es demostrar que con una mejor simplificación, de acuerdo a la capacidad contributiva de las distintas ramas comerciales de este Régimen de Pequeños contribuyentes, la captación de impuestos sería significativa. (p.87)

Un aspecto importante relacionado a los deberes de los contribuyentes como deudores tributarios es el de los procedimientos que tienen que seguir para el pago de sus obligaciones la mayoría de las veces se enfrentan a

situaciones que limitan el normal desarrollo de las actividades administrativas e incluso operativas y en otras, la normatividad extensa y de confusa interpretación para el obligado que en la mayoría de los casos no está preparado sobre estos temas y tiene que buscar asesoría especializada y le comprometen recursos financieros. El trabajo de investigación resalta la importancia de la simplificación administrativa para hacer más eficiente la recaudación de impuestos por parte de la autoridad fiscal.

### **A nivel nacional**

Prieto (2013) en su tesis titulada -Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, el autor confirma:

La necesidad de que la gestión pública debe caracterizarse por ser eficiente y eficaz, brindándole al ciudadano un servicio de calidad. [...] cobra importancia el analizar la política de Mejor Atención al Ciudadano, que tuvo sus inicios en nuestro país en el año 2002, con la Ley de modernización del Estado pero su principal acción se dio a partir del año 2007 con una importante agenda modernizadora. (p.56)

Esta política tiene como principal objetivo brindar una atención diferenciada y con información adecuada a la población, para lo que incorpora plataformas multicanal de atención a los ciudadanos, el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, y un protocolo de atención que enfatiza el buen trato, la optimización del tiempo de atención y la información oportuna a los ciudadanos. A la fecha, la experiencia de la focalizada implementación de la política ha sido exitosa, pero al reconocer el impacto positivo que tendría su implementación a nivel nacional, surge la iniciativa de emprender esta investigación de tesis. El objetivo principal de este estudio es identificar los elementos que permitan el escalamiento de la política a nivel nacional. Para ello revisar los antecedentes de la política, los resultados obtenidos hasta ahora, la importancia de escalarla y finalmente los elementos

que permitirán lograrlo. Se apunta a que la política impacte en toda la gestión pública, mediante una transformación en la manera en que son ofrecidos los servicios públicos al ciudadano.

Asimismo Díaz (2010). En su trabajo titulado —El empleado público ante el procedimiento administrativo: Deberes y obligaciones de una buena administraciónl. Universidad Nacional San Marcos, Lima. En su conclusión:

La importancia de contar con una Administración Pública que sea eficaz para los ciudadanos, que permita obtener resultados rápidos y con procedimientos sencillos. Precisamente, en el presente estudio se hace este planteamiento para contribuir en la disminución de tiempo en que el usuario recibe el documento que emite el área de licencias de edificaciones. (p.16)

También tenemos a Roca (2013). En su investigación -Sistema de seguimiento en línea para obtener una licencia de funcionamiento Municipall. Universidad Ricardo Palma, Lima. Nos indica que su objetivo principal: —Transformar y automatizar el flujo de procesos para adquirir la licencia de Funcionamiento a través de los documentos que los contribuyentes emiten en los municipios, para así eficientizar y maximizar su seguridad, registro y control de expedientell. (p.85)

El desarrollo de la Tesis mencionada, está relacionada con la presente investigación porque va orientada en el sentido de lograr que el administrado quede satisfecho con el servicio que recibe en el área licencia de edificaciones y se diferencia porque la primera trata de implementar un servicio en corto tiempo vía Web estudio va orientado a la reducción de pasos de los procesos, tiempo y costos del trámite de Licencias que servirá también para el trámite vía Web.

En el ámbito de la región Lambayeque, no se han encontrado estudios relacionados con la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado.

### **1.3. Teorías Variable independiente**

#### **1.3.1.1. Teorías**

#### **METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

La exigencia de ahorro de tiempo y economía exige la simplificación administrativa en los procedimientos administrativos; los tramites que son en número y dificultad complejos contribuyen al retraso de un país, además influye en el ánimo de satisfacción o insatisfacción de la persona, materia del presente trabajo consiste en el estudio del nivel de satisfacción del administrado de la municipalidad distrital de Tumbura – 2017, estudiadas en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Para Guzmán (1999) indica: —La simplificación administrativa es un conjunto de operaciones relacionadas, ejecutadas para varias personas, que tienen un fin o un propósito, asimismo manifiesta que para el uso y abuso de estos trámites, busca simplificar y adecuarll. (p.88)

Asimismo la Presidencia de Consejo de Ministros (SGP-PCM, 2011), define: La simplificación administrativa es entendida como los principios y las acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivo final la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública; constituye uno de los aspectos esenciales de la modernización del Estado. Asimismo toma como eje central de atención para el proceso de modernización, que es la ciudadanía por razones de visibilidad e impacto rápido.

No solo se justifica sino que es necesaria e inevitable la simplificación administrativa como capacidad de respuesta del estado hacia la ciudadanía, en los procedimientos administrativos, que contribuye a la modernización del aparato estatal, encargada de la autorización e instalación y desarrollo de una entidad privada o estatal, además contribuye a la eliminación de la carga burocrática, que es un obstáculo natural para tramitaciones y un gasto inútil para el estado, asimismo contribuye a dar seguridad en la gestión de las necesidades de la ciudadanía. La Secretaría de Gestión Pública (2011), define:

La simplificación administrativa es una propuesta administrativa que considera un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en el trámite de Licencia de Funcionamiento que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado. Para retirar trámites innecesarios en la administración pública, con la finalidad de obtener una licencia, se requiere determinar, cuándo un trámite es complejo con la consiguiente pérdida de tiempo y salvar las vallas jurídicas para obtener disposiciones legales que proporcionen mayor rapidez en los procedimientos administrativos y lograr que sean configurados con equilibrio y ventaja para el desarrollo de la actividad de gestión del interesado que busca seguridad y cumplimiento por parte del estado. (p.59)

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa (2011) plantea los siguientes:

**Principios de la Simplificación Administrativa Orientación a la ciudadanía.** La simplificación administrativa debe orientar a las entidades públicas al servicio de la ciudadanía, para que desarrollen los procedimientos y los servicios administrativos en función de los usuarios y usuarias. **Integralidad de las soluciones.** La simplificación administrativa debe abordar la problemática que la ocupa de manera integral, con visión sistémica en el marco del proceso de modernización y, por ende, con modelos de solución integrales. **Gestión basada en procesos.** En los procedimientos administrativos, y para la prestación de servicios en exclusividad, debe darse relevancia a la optimización de procesos superando las desventajas de los modelos de organización que puedan tener, basados en estructuras rígidas y jerárquicas, la operación por funciones o manuales bajo una óptica tradicional. **Rigor técnico.** La simplificación administrativa debe realizarse siguiendo un modelo y desarrollando metodologías elaboradas con rigor técnico, implementadas en el marco de un sistema de modernización. **Transversalidad.** La simplificación administrativa debe abordarse como un proceso que integra a todas las entidades de los diferentes ámbitos de gobierno de la administración pública, y no como un proceso que corresponde a cada entidad individualmente. **Mejoramiento Continuo.** Las entidades públicas deben buscar permanentemente mejorar su atención a la ciudadanía, adaptándose a los

cambios del entorno, autoevaluándose y sometiéndose a evaluación permanentemente. En ese sentido, debe primar una visión autocrítica que las lleve a dejar de lado su autorratificación respecto de todo lo que lo hacen bien y se puedan ver en una perspectiva de optimización continua. **Valoración de la función de atención a la ciudadanía.** Para dignificar y dar relevancia al personal de las entidades públicas dedicado a la atención de procedimientos o la prestación de servicios administrativos en contacto directo con el público. **Participación ciudadana,** por el cual la ciudadanía individualmente u organizada es involucrada y consultada en el diseño de políticas, la formulación de normas y el seguimiento a las acciones de simplificación administrativa, y estas son ampliamente difundidas para su cabal conocimiento. Este principio recoge la participación ciudadana como un elemento transversal y continuo de las políticas públicas contemplado en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Estos principios dan las pautas para el desempeño del estado en la simplificación administrativa involucrando en la prestación de servicios la participación ciudadana como un elemento transversal, y el consiguiente reconocimiento de las ventajas que ofrece la gestión estatal, en el marco del proceso de modernización con visión integral en busca de la organización de un Estado moderno y eficiente, orientado al servicio del ciudadano, que paralelamente funcione como una estrategia de acercamiento del Estado a su población, integrando a todos los ámbitos del sistema gubernamental. El Plan Nacional de Simplificación Administrativa (2011) establece las siguientes funciones:

Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites identificando los más frecuentes, para reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos. Implementar ventanillas únicas de atención a la ciudadanía, Promover la aplicación del silencio administrativo positivo en los procedimientos administrativos de las entidades del gobierno nacional. Simplificar la comunicación entre los órganos de línea suprimiendo las comisiones, secretarías o instancias intermediarias ajenas a la celeridad y la eficacia de la función pública Promover el uso intensivo de las

tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las distintas entidades públicas. (p.55)

La aprobación de una política en esta materia con los principios, objetivos, estrategias, funciones y su respectivo plan de implementación con metas, acciones responsables; orientará a la eficiencia de las entidades públicas a nivel nacional en la simplificación de trámites, para cumplir sus cometidos y contribuir al logro de los fines del Estado, para brindar trámites de mayor calidad y menores costos al ciudadano. Asimismo según el Reglamento de Organizaciones y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2007-PCM en el artículo 4.7 señala que es atribución de la Presidencia de Consejo de Ministros normar, asesorar y supervisar a las entidades públicas en materia de simplificación administrativa, supervisar y evaluar de manera permanente los procesos. Específicamente a la Secretaría de Gestión Pública-PCM, según el artículo 36, le corresponde coordinar y dirigir el proceso de modernización de la administración pública, y proponer normas en materia de estructura del Estado y sistemas administrativos, en concordancia con las normas de modernización, racionalización y descentralización del Estado. Así como, de acuerdo al artículo 37.5, tiene la atribución de detectar los casos de duplicidad de funciones o de procedimientos administrativos en las distintas entidades de la administración pública y proponer las medidas necesarias para su corrección; asesorando a las entidades en materia de simplificación administrativa. Asimismo le corresponde evaluar permanentemente los procesos de simplificación administrativa en relación con el Texto único de Procedimientos Administrativos de las entidades del Poder Ejecutivo, para lo cual está facultado a solicitar información y emitir directivas o lineamientos; así como, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley 27444, detectar los incumplimientos y otorgar plazos perentorios para la subsanación. El ámbito de aplicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa son los trámites, entendidos como el desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la administración pública. Por consiguiente, estarían incluidos tanto los procedimientos administrativos como los servicios administrativos prestados en

exclusividad que, según la Ley N° 27444 (artículo 37), deberían estar previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de cada entidad.

### **Etapas de la Simplificación Administrativa**

Según Metodología de Simplificación Administrativa dada por PCM (2011) las etapas de la simplificación administrativa son:

**Preparatoria**, donde se planifica el Proceso de desarrollar y delimitar su alcance, realizando las siguientes actividades: Planificar el Proceso a desarrollar y delimitar su alcance, donde se realiza las siguientes fases: identificación y conformación de los equipos, capacitación y sensibilización de los equipos, identificación del procedimiento administrativo a simplificar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, identificación de los actores involucrados. **Diagnóstico**, en esta etapa se tiene una visión integral de la problemática del procedimiento y aborda la estrategia de simplificación con un enfoque sistémico. En esta etapa las fases están constituidas por las siguientes actividades: características del procedimiento administrativo y herramientas a utilizar, diagnóstico legal, diagnóstico de equipamiento e Infraestructura, diagnóstico de costos, mapeo de las capacidades de los RRHH, presentación de los resultados al comité de Dirección del Proceso de Simplificación. **Rediseño** en esta fase se realizará las siguientes actividades: análisis del procedimiento administrativo, rediseño, modificación o elaboración del marco normativo que regula el procedimiento administrativo rediseñado, propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento, propuesta de nuevo costeo, propuesta de fortalecimiento de capacidades, presentación al comité del proceso de simplificación, Elaboración de la propuesta final, Etapa de **implementación**, donde se pone en marcha la propuesta diseñada en etapa previa. En esta fase se realizaran las siguientes actividades. Poner en marcha la propuesta diseñada en la etapa previa, capacitación y sensibilización específica a todas las áreas involucradas, aprobación del marco normativo que fundamente el nuevo procedimiento administrativo rediseñado, adecuación de ambientes, difusión de características del Procedimiento Administrativo Simplificado y TIC, difusión de la reforma emprendida. Seguimiento y evaluación. Etapa de seguimientos y evaluación, que consiste en verificación constante de las actividades y el cumplimiento de los objetivos de cada etapa

del mismo a fin de optimizar la gestión del proceso. La verificación es el cumplimiento de los objetivos de los mismos por el cual debe efectuarse durante todo el proceso de simplificación lo que implica una verificación constante de las actividades y el cumplimiento de cada fase.

Estas normas regulan y forman el contexto legal de la simplificación administrativa y rigen las relaciones de sus funcionarios, administrativos con la ciudadanía, una de las prescripciones legales significativas que agilizan y viabilizan el trámite es que se trabaja con el supuesto que las personas dicen la verdad, pero si se admite pruebas en contra, es parte para favorecer al público con la eliminación de las exigencias y formalidades cuando los costos para la ciudadanía exceden los beneficios que le reportan. Esta ley señala los principios de servicio a la ciudadanía y crea el sistema administrativo de modernización del Estado, uno de cuyos subsistemas es el de simplificación administrativa, siendo la Secretaría de Gestión Pública-Presidente de Consejo de Ministros su ente rector. La ley de simplificación administrativa N° 25035 y su Reglamento Decreto N° 070-89-PCM (1899) y demás leyes específicas configuran una red legal que impulsa las acciones de inversión ya sea privada ya sea estatal, como la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada (Título IV. De la Seguridad Jurídica de las Inversiones en Materia Administrativa) – Decreto Legislativo N° 757 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 094-92-PCM (1991). Vinculante a las reglas de simplificación administrativa con el desarrollo de la inversión privada, asimismo el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA donde se establece que solo podrá exigirse a los interesados el cumplimiento de los procedimientos administrativos que consten en el TUPA y no podrá requerirse otra información, documentación o pago que no esté establecido en aquel, bajo responsabilidad del funcionario que lo exija. También el Decreto Supremo que define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional – Decreto Supremo N° 027-2007-PCM (2007), donde se dicta doce políticas nacionales de cumplimiento obligatorio. La Política N° 10 es la de simplificación administrativa.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE) – Ley N° 29158 (2007) que en su Artículo I establece el Principio de legalidad: Las autoridades, funcionarios y servidores del Poder Ejecutivo están sometidos a la Constitución Política del Perú, a las leyes y demás normas del ordenamiento jurídico. Desarrollan sus funciones dentro de las facultades que les estén conferidas, asimismo se establece en el Artículo II Principio de servicio al ciudadano. Las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad; actúan en función de sus necesidades, así como del interés general de la nación, asegurando que su actividad se realice con arreglo a ley. Asimismo Ley del Silencio Administrativo – Ley N° 29060 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 079-2007-PCM (2007). Establecen que el silencio administrativo debe ser la regla en los procedimientos administrativos y se prevé un mecanismo de justificación de procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y derechos de tramitación ante la Secretaría de Gestión Pública – Presidencia de Consejo de Ministros. Por su parte, ha aprobado diversas normas complementarias para orientar la aprobación de los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos, además Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM: Aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa, para la Administración Pública. En la legislación peruana el concepto de Administración Pública ha ido variando con el transcurrir de los años, siendo pertinente hacer una evaluación de los textos de las normas que han regulado el tema administrativo a efectos de poder apreciar el mencionado concepto. Mularz (2002) define:

La -Administración Pública, como aquella organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones. (p.99)

Para Muñoz (1978) afirma: -la Administración Pública es un conjunto de ideas, actitudes, normas, procesos, instituciones y otras formas de conducta humana que determinan como se distribuye y ejerce la autoridad política y como se atiende los intereses públicos. (p.85)

Las definiciones anteriores nos lleva a conceptualizar a la Administración Pública, como un conjunto de actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general; dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos.

La administración pública en el Perú es llevada a cabo por las entidades que conforman el poder ejecutivo tales como: los ministerios, los gobiernos regionales y locales ,como también los Organismos Públicos Descentralizados, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Organismos que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía y las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia. El artículo 1º de la Constitución Política del Perú señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el estado, lo cual se logra en parte, mediante una adecuada creación y prestación interrumpida de los servicios públicos. A partir de allí se desprende que los —servicios públicosll son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas privadas, creados por la Constitución o las Leyes, para dar satisfacción en forma regular o continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general bien sea en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado según corresponda. Para la creación de los servicios públicos deben tomarse las previsiones legales pertinentes a fin de prever en la Ley del Presupuesto General de República, en Leyes especiales y Ordenanzas Regionales y Municipales, las partidas necesarias para su Organización y funcionamiento ininterrumpidos. También la Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972 define a los gobiernos locales como entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las

correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible armónica de su circunscripción. Para que la sociedad acceda a los diferentes servicios que brindan los gobiernos locales, tienen que tramitar y cumplir diferentes requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, Texto Único de Servicios no Exclusivos y otros que son aprobados mediante Ordenanzas Municipales.

El Texto Único de Procedimientos Administrativos: Es el Conjunto de instrumentos mediante los cuales se unifican y simplifican todos los procedimientos y trámites administrativos que se siguen ante los ministerios, instituciones y organismos públicos, y otras entidades de la Administración Pública, ya sean dependientes del Gobierno Central, Gobiernos Regionales o Locales, tal como lo dispone el artículo 47 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y según Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, define al procedimiento administrativo como el conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado, sea éste persona natural o jurídica, pública o privada. En los Gobiernos Locales principalmente en las Municipalidades Distritales existen mayores trabas u obstáculos para el trámite de Licencia de Edificación. En determinados gobiernos locales aún no actualizan el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, subsiste la exigencia de requisitos adicionales y evaluaciones no previstas legalmente y, con relación al monto de las tasas que cobran las municipalidades, no existe información sobre la estructura de costos, entre otros problemas. Esta situación ha sido corroborada por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual

– INDECOPI, que ha visto incrementado el número de reclamos por parte de personas que realizan los trámites para obtener una Licencia.

### **1.3.1.2. Conceptos.-**

La búsqueda procesamiento y presentación de información han sido actividades principales en la planificación y ejecución de este trabajo de investigación, a lo largo de él se han usado conceptos y definiciones que estudiosos y tratadistas han expuesto y que revisamos a continuación.

### **Metodología**

Morles, V. (2002) describe dos acepciones del termino Metodología. Una primera de uso limitado que se refiere a los procedimientos que se utilizan para lograr los objetivos propuestos. Y una segunda que la considera como el estudio crítico del conjunto de operaciones y procedimientos racionales y sistemáticos que se utilizan para dar soluciones a problemas de carácter teóricos y prácticos planteados.

Se le considera la ciencia de los métodos, entendiéndose este último término como el conjunto de actividades físicas e intelectuales, ordenadas, sistemáticas y racionales para lo cual se requieren de técnicas, medios o instrumentos materiales específicos para cada caso en particular. Kaplan citado por Morles señala que la metodología implica un proceso de descripción, explicación y justificación de los métodos. (p.57).

El método científico es el medio gracias al cual se descifran los hechos. Pero si estos no están dados ni son acabados de una vez y para siempre, es evidente que existen distintos códigos para descifrarlos de la realidad, que existen distintas concepciones con la cuales se han de interpretar la realidad.

Hurtado L. y Toro G. (2001) señala que no existe -solo- el método científico sino una diversidad de métodos que son a la vez discursos éticos que generan normas para la práctica y que se corresponden con los diversos paradigmas y etapas históricas determinadas. El método es una conjunción

teórica práctica, de estrategia y táctica, que se encuentran condicionados por el paradigma del investigador. (p. 55).

Es claro que el método forma parte de la —ciencia, sin embargo esto no significa que sea un camino rígido. No es un recetario de técnicas e instrumentos, no son simples herramientas procedimentales o instrumentales. Es más bien una orientación mental, es una actitud. Es un discurso articulado, coherente, sistemático y flexible y no por ello menos riguroso que orienta y determina la práctica Investigativa. Es teoría y es práctica.

De acuerdo con Morles, V (ob.cit) además de las dimensiones: a.- Estratégica referida a las formas y medios a utilizar para lograr los objetivos. b.- Formal que lleva implícito una forma producción intelectual que se logra en función de los objetivos o problemas a resolver. c.- Lógica referida a la articulación coherente que deben poseer los procesos de producción intelectual para resolver determinados problemas. Y d.- técnica la que constituye la serie de procedimientos, operaciones e instrumentos concretos que se asumen como componente; el método también posee una dimensión o postura ideológica la cual se corresponde con los intereses de la persona o con los enfoques teóricos o modos de abordar un problema. Adicionalmente para complementar tal definición, es pertinente incluir a Morles (2002), afirma que la metodología —constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los procedimientos, los instrumentos y las técnicas de análisis. (p.55)

### **Simplificación Administrativa**

Proceso que consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, así como requisitos y trámites a fin de ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos o trámites administrativos.

#### **1.3.1.3. Dimensiones.-**

Desde el punto de vista de las expectativas del administrado

Se consulta al administrado sobre sus expectativas que tiene acerca del servicio en la oficina de licencia de edificaciones considerando las siguientes dimensiones:

Según Parasuramán, Zeithanl y Berri :

**Fiabilidad.-** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Capacidad de respuesta.-** Disposición de servir a los usuarios y proveerles u servicio rápido y oportuno frente a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**Seguridad.-** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**Empatía.-** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

### **Aspectos tangibles**

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación

### **132. Teorías Variable dependiente:**

#### **SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO**

La Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, define al administrado como la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados. Duque, (2011) también señala que:

Se consideran Administrados respecto de algún procedimiento administrativo concreto: Quienes los promueven como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos además aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que puedan afectar resultados por la decisión de adoptarse. (p.44)

El administrado tiene derechos y deberes, son sus derechos con respecto al procedimiento administrativo los siguientes: La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso, ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados, acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley, acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características, a ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación, participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad, al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades, ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones, conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés, a que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible, al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades, a exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y

los demás derechos reconocidos por la Constitución o las leyes. Son los deberes de los administrados respecto del procedimiento administrativo, así como quienes participen en él: Abstenerse de formular pretensiones o articulaciones ilegales, de declarar hechos contrarios a la verdad o no confirmados como si fueran fehacientes, de solicitar actuaciones meramente dilatorias, o de cualquier otro modo afectar el principio de conducta procedimental, prestar su colaboración para el pertinente esclarecimiento de los hechos, proporcionar a la autoridad cualquier información dirigida a identificar a otros administrados no comparecientes con interés legítimo en el procedimiento, comprobar previamente a su presentación ante la entidad, la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en la presunción de veracidad.

Para el caso de licencia de edificación, existe la Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones, Ley N° 29090 y modificatorias (25.09.07), Reglamento de Licencias de Habitación Urbana y Licencias de Edificación, Decreto Supremo N° 008-2013-Vivienda y modificatoria (04.05.13). Todas estas disposiciones orientan a mejorar la satisfacción de los clientes personales jurídicas, los índices de satisfacción de los clientes pueden tener efectos de gran alcance, enfocando a los empleados sobre la importancia del cumplimiento de las expectativas de los clientes. Por lo tanto, las expectativas son un factor clave detrás de la satisfacción. Cuando los clientes tienen expectativas altas y la realidad se queda corto, ellos se sentirán decepcionados y es probable califiquen su experiencia por debajo de satisfactorio, los índices de satisfacción de los clientes pueden tener efectos de gran alcance, orientando a los empleados sobre la importancia del cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Por tanto, es esencial para el estado gestionar eficazmente la satisfacción del usuario. Para ser capaz de lograr esto, la gestión estatal necesita medidas fiables y representativas de satisfacción.

## **TEORIAS CIENTIFICAS DE SATISFACCION DEL ADMINISTRADO**

Para el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta el término satisfacción del cliente cuando se refiera al término de satisfacción del administrado. Foster, (2001), señala que:

Un cliente es aquel que recibe bienes o servicios. Comúnmente esto involucra una transacción en la cual algo de valor cambia de manos. Se puede hablar de dos tipos de clientes, los internos y externos. El cliente interno se refiere a los empleados que reciben bienes o servicios desde dentro de la misma empresa. Se puede entender como la persona que se sitúa en el siguiente paso del proceso. El cliente externo se refiere a los que pagan por recibir un servicio fuera de la empresa. Son las últimas personas a las que se busca satisfacer con el trabajo de la empresa (p.124).

Asimismo, la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, define al administrado como: La persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados, del mismo modo Vavra, (2003), señala que:

La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas del producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. Creemos que la satisfacción de los cliente influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización (ganas de volver a comprar, interés en recomendarnos, deseo de comprar nuestro producto sin tener que buscar un proveedor que venda más barato). (p.55)

Asimismo Kotler, (1989), señala que: —La satisfacción del cliente se puede entender como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (p.56)

El propósito de la medición de la satisfacción del administrado con los servicios públicos privatizados por parte de una institución pública difiere de la

medición de la satisfacción del cliente realizada por una empresa de servicios. Si bien en ambos casos se trata de investigaciones aplicadas, la primera buscará que la información obtenida le permita alcanzar una gestión pública de calidad, mientras que la segunda buscará aplicar los resultados de la investigación para maximizar los objetivos que se fijó la organización (diferenciarse de la competencia, fidelizar clientes para mantener y aumentar los beneficios) y asegurar la supervivencia organizacional. Swan y Combs (1976). Afirman que: -La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del clientell. (p.95)

La satisfacción del cliente como un estado psicológico, resultado de un proceso de compra y de consumo, por ser muy general y no incluir la base de referencia con la que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, que es objeto de controversia entre los investigadores. Asimismo sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. Por su parte Oliver (1993), define: —La satisfacción del Cliente, es la respuesta del consumidor asociada posteriormente a la compra del producto o al servicio consumadoll.

La satisfacción del cliente es la medida perceptual de lo que la empresa hace. La premisa de que la realidad es la que se percibe, suele ser mal apreciada por las áreas afectadas. Por eso, medir la satisfacción con recursos internos, es un riesgo que debe controlarse para no vivir engañado. Es común que las opiniones del cliente no coincidan con los indicadores internos. (Valencia 2002, p.102)

Estas teorías básicamente consideran tres niveles de reacción del cliente frente a la atención, si al comprar un producto el cliente tiene una reacción de insatisfacción es porque, éste no alcanzó a cubrir sus expectativas, o en el caso que su reacción sea de satisfacción si el desempeño percibido del

producto coincide con las expectativas del cliente y la reacción de complacencia, si el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

### **Satisfacción del cliente**

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Son 3 los elementos que conforman la satisfacción del cliente:

**El rendimiento percibido**, se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio; o es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

**Las expectativas**, son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.

**Los niveles de satisfacción**, luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, esta se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

#### **1.3.2.1. Conceptos.-**

El tema de la satisfacción se ha tratado desde diversos enfoques tan es así que se han dado, de él, numerosas definiciones a través del tiempo y que a continuación se ordenan cronológicamente algunas de ellas:

Howard y Sheth (1969): estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.

Hunt (1977): Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.

Oliver (1980-1981): estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Swan, Frederick, y Carroll (1981): juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible.

Churchill y Surprenant (1982): respuesta a la compra de productos y/o uso de servicios que se deriva de la comparación por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas.

Westbrook y Reilly (1983): respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo.

Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987): sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso.

Tse, Nicosia y Wilton (1990): respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico.

Westbrook y Oliver (1991): juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica.

Bachelet (1992) consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales.

Mano y Oliver (1993): Respuesta del consumidor promovida por factores cognitivos y afectivos asociada posterior a la compra del producto o servicio consumido.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) sugirieron que la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.

Halstead, Hartman y Schmidt (1994): respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra.

Oliva, Oliver y Bearden (1995) sugirieron que la satisfacción es una función del desempeño con relación a las expectativas del consumidor.

Jones y Sasser (1995) definieron la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1) aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio.

Ostrom y Lacobucci (1995) realizaron un análisis de un número elevado de definiciones de otros investigadores y distinguieron entre el concepto de valor para el cliente y la satisfacción del cliente. Afirmaron que la satisfacción del cliente se juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra.

Hill (1996) define la satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.

Gerson (1996) sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente —La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que esll.

Oliver (1997): juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.

### **1.3.2.2. Dimensiones.**

Desde el punto de vista de las percepciones del usuario.

Se recoge del usuario su percepción acerca del servicio que recibió en la oficina de licencia de edificaciones.

**Fiabilidad.-** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Capacidad de respuesta.-** Disposición de servir a los usuarios y proveerles u servicio rápido y oportuno frente a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**Seguridad.-** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**Empatía.-** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**Aspectos tangibles.-** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cuál es la relación de la Metodología de Simplificación Administrativa en el nivel de satisfacción del administrado para el trámite de Licencia de Edificación de la Municipalidad?

#### **1.5. Justificación.**

##### **a) Científica.-**

En este estudio se presenta la Implementación de la Metodología de Simplificación Administrativa para Mejorar el Nivel de Satisfacción del Administrado de la Municipalidad Distrital de Tumán para el trámite de Licencia de Edificación debidamente estructurado, el mismo que puede ser empleado en investigaciones similares a fin de verificar sus efectos.

##### **b) Institucional.-**

La investigación tiene relevancia administrativa ya que sus resultados nos permiten comprender la importancia de mejorar día a día los procesos administrativos de manera que eliminando poco a poco exigencias y cargas innecesarias con el objetivo de brindar un servicio eficaz y eficiente al usuario. Estos sobrecostos no sólo desperdician recursos, si no que frenan la iniciativa privada la desalientan y alejan de convertirla en el impulso del desarrollo. En el caso de la Municipalidad Distrital de Tumán donde mayormente ocurre estos problemas de incomodidad o pérdida de tiempo es el trámite para la obtención de licencia de Edificación.

En la actualidad un adecuado control y vigilancia en los trámites de Licencia de Edificación asegura la legalidad del contribuyente y de alguna manera la recaudación de los impuestos pertinentes por este concepto, los cuales a su vez son revertidos en la comunidad por intermedio de diferentes obras sociales y de infraestructura.

Queremos que este trabajo se constituya en una fuente de consulta para alcaldes, regidores y funcionarios de las diferentes municipalidades del país

interesadas en mejorar el nivel de satisfacción de sus administrados para el trámite de licencia de Edificación

### **c) Social.-**

Mediante este estudio buscamos beneficiar a 100 administrados que acuden a la realizar trámites a la Municipalidad Distrital de Tumbán, quienes muestran un notorio descontento e insatisfacción por el servicio brindado.

En el Distrito de Tumbán existe una gran cantidad de edificaciones que están construyendo sin su debida licencia, lo cual genera pérdida en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Tumbán como el caso de impuesto predial, acabala, etc. y a la vez disminuye la inversión hacia la comunidad.

De ahí la importancia del presente trabajo de investigación, en el cual se describe y se relaciona la implementación de la metodología de simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Tumbán - 2017.

### **1.6. Hipótesis:**

Existe una relación directa entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad distrital de Tumbán – 2017.

### **1.7. Objetivos.**

#### **1.7.1. General.**

Determinar la relación de la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumbán – 2017.

#### **1.7.2. Específicos.**

- Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión fiabilidad para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumbán – 2017.

- Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión capacidad de respuesta para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.
- Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión seguridad para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.
- Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión empatía para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.
- Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión aspectos tangibles para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.
- Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño de investigación.**

La investigación es No experimental de diseño transversal, porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández; 2010, p.121).

#### **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo correlacional, -los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular. (Hernández, 2010, p.81)

### **2.2. Variables, Operacionalización.**

#### **2.2.1. Definición Conceptual.**

##### **Variable independiente.- Metodología de Simplificación Administrativa**

Documento orientador para todas las entidades de la Administración Pública que se proponen desarrollar procesos de Simplificación administrativa (Decreto supremo N°007-2011-PCM).

##### **Variable dependiente.- Satisfacción del administrado**

Es la medida en la que los usuarios creen que el sistema administrativo cumple con sus requisitos y/demandas (Decreto supremo N°007-2011-PCM).

#### **2.2.2. Definición Operacional.**

##### **Variable independiente.- Metodología de Administración Administrativa**

Proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en trámites que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado a ser aplicado en la Municipalidad distrital de Tumán en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano ser aplicado en la Municipalidad distrital de Tumán en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos

deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

**Variable dependiente.- Satisfacción del administrado.**

Características de la atención suministrada al usuario del servicio de Licencia de edificaciones que será medido considerando sus dimensiones e indicadores utilizando el instrumento.

## 2.2. Operacionalización de variables

Variables	definición	dimensión	indicador	ítems
<b>Variable 1</b> Metodología de Simplificación Administrativa	<b>Definición conceptual</b> Documento orientador para todas las entidades de la Administración Pública que se proponen desarrollar procesos de Simplificación administrativa.	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	1. Que el área de licencia de edificaciones tenga equipos modernos 2. Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivas. 3. Que los empleados del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra. 4. Que los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos 5. Que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido.
	<b>Definición operacional</b> Proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en trámites que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado a ser aplicado en la Municipalidad distrital de Tumán en el proceso de	Capacidad de respuesta	Disposición de servir	6. Que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores 7. Que el área de licencia de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema. 8. Que el área de licencia de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez. 9. Que el área de licencia de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido
	atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los	Seguridad	Evaluación de Confianza	10. Que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio 11. Que los empleados ofrezcan un servicio rápido 12. Que los empleados siempre estén dispuestos a ayudar al administrado 13. Que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las

	usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.			preguntas de los administrados
		Empatía	Capacidad para entender	<p>14. Que el comportamiento de los empleados transmita confianza.</p> <p>15. Que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias</p> <p>16. Que los empleados sean siempre amables</p> <p>17. Que los empleados tengan conocimientos suficientes para responder consultas de los administrados.</p> <p>18. Que el área de licencias brinde una atención individualizada</p>
		Aspectos tangibles	Aspectos físicos en las instalaciones	<p>19. Que el área de licencias tenga horarios de trabajo convenientes para todos los administrados</p> <p>20. Que el área de licencias tenga empleados que ofrecen atención personalizada al administrado.</p> <p>21. Que el área de licencias se preocupe por los intereses de los administrados</p> <p>22. Que el área de licencias comprenda las necesidades específicas de los administrados.</p>
	<p><b>Definición conceptual:</b></p> <p>Es la medida en la que los usuarios creen que el sistema administrativo cumple con sus</p>	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	<p>1. ¿El área de licencia de edificaciones tiene equipos modernos?</p> <p>2. ¿Las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones son visualmente atractivas?</p> <p>3. ¿Los empleados del área de licencia de edificaciones tienen apariencia pulcra?</p>

<b>Variable 2</b> Nivel de satisfacción	requisitos y/demandas  <b>Definición operacional:</b> Características de la atención suministrada al usuario del servicio de Licencia de edificaciones que será medido considerando sus dimensiones e indicadores utilizando el instrumento			4. ¿Los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos? 5. ¿El área de licencia de edificaciones cumple lo prometido en el tiempo ofrecido?
		Capacidad de respuesta	Disposición de servir	6. ¿El área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores? 7. ¿El área de licencia de edificaciones muestra un sincero interés en solucionar mi problema? 8. ¿El área de licencia de edificaciones realiza bien el servicio en la primera vez? 9. ¿El área de licencia de edificaciones concluye el servicio en el tiempo prometido?
		Seguridad	Evacuación de Confianza	10. ¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio? 11. ¿Los empleados ofrezcan un servicio rápido? 12. ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar al administrado? 13. ¿Los empleados están siempre dispuestos para responder a las preguntas de los administrados?
		Empatía	Capacidad para entender	14. ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza? 15. ¿Me siento seguro de las transacciones en el área de licencias? 16. ¿Los empleados son siempre amables? 17. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder

				consultas de los administrados? 18. ¿El área de licencias brinda una atención individualizada?
		Aspectos tangibles	Aspectos físicos en las instalaciones	19. ¿El área de licencias tiene horarios de trabajo convenientes para todos los administrados? 20. ¿El área de licencias tiene empleados que ofrecen atención personalizada al administrado? 21. ¿El área de licencias se preocupa por los intereses de los administrados? 22. ¿El área de licencias comprende las necesidades específicas de los administrados?

### 2.3. Población y muestra.

#### **Unidad de análisis (UA).-**

Es cada uno de los administrados que acudieron a la Municipalidad distrital de Tumán a realizar el trámite de licencias de edificación.

#### **Población (N).-**

La población está conformada por 100 administrados, en promedio, que acudieron a la Municipalidad Distrital de Tumán para realizar algún trámite administrativo en área de licencia de edificaciones, durante el periodo de estudio.

La determinación del tamaño de la muestra, se hizo tomando en cuenta la población objetivo que acudió a la Municipalidad distrital de Tumán. Considerando esta cifra, se calcula la muestra con un nivel de confiabilidad de 90%, con error de 0.10 en la fórmula de la muestra, debido a la dificultad para acceder a los administrados.

#### **Muestra (n).-**

Aplicando la fórmula de la muestra tenemos que:

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(Z \cdot E)^2}$$

La selección de la muestra se realizó empleando la técnica de muestreo intencional o por conveniencia del investigador, en diferentes horarios y fechas considerando a aquellos administrados que en la fecha de la aplicación del instrumento acudieron a la Municipalidad.

#### **a) Criterio de inclusión:**

- administrados que iniciaron trámites para obtener una licencia en el área de licencias de edificaciones de la Municipalidad distrital de Tumán.

- Todos los administrados que desearon voluntariamente participar de la investigación.

**b) Criterio de exclusión:**

- Administrados que solicitaron atención por consultas o informes pero no formalizaron ningún trámite.
- Administrados que voluntariamente decidieron no participar del estudio.
- Administrados que no respondan por completo las preguntas del cuestionario.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.-**

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **A. Técnicas de gabinete**

Tiene como finalidad, la recolección de datos bibliográficos referidos al trabajo de investigación. Está constituido por la técnica de fichaje, utilizando para ello los siguientes instrumentos:

**a) Ficha bibliográfica:** utilizada para registrar datos principales de las fuentes consultadas.

**b) Ficha textual:** utilizada para transcribir párrafos de la versión original de más interés.

**c) Ficha de resumen:** utilizada para sintetizar o registrar datos fundamentales de una lectura.

**B. Encuesta:** Tiene como objetivo realizar acciones directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio. Utilizando como instrumento el cuestionario:

**El cuestionario:** para la recolección de datos de ambas variables detallado en la Operacionalización de variables.

### **2.4.2. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.**

Se analiza la validez y confiabilidad de los cuestionarios, compuestos por 5 dimensiones, indicadas en la Operacionalización de las variables.

## Resultados del análisis para el cuestionario de Expectativa:

### Validez de Constructo:

Se probará la validez de constructo, es decir del cuestionario de 22 ítems, para probar la validez del instrumento el procedimiento se realiza a cada ítem (ítem por ítem).

**Tabla 1**

Prueba de KMO y Bartlett

KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,812
Prueba de esfericidad de Bartlett	1397,428
gl	231
Sig.	,000

Fuente: valores determinados por el software SPSS-22

De la tabla se observa, que cumple con la prueba KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), el estadístico cumple la exigencia; se entiende que cuanto más se acerque a 1 el valor del test KMO, es considerada alta, como  $KMO \geq 0,8$ , es Muy Bueno, además se cumple la prueba de esfericidad de Bartlett y las comunalidades que es lo establecido. Por lo tanto la muestra es adecuada al instrumento y existe asociación ítem con ítem.

**Tabla 2**

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach según dimensiones para el cuestionario de expectativa

Dimensiones	Alfa de Cronbach		
	Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
Fiabilidad	0.925	0.926	5
Capacidad de respuesta	0.918	0.927	4
Seguridad	0.934	0.938	4
Empatía	0.960	0.961	5
Aspectos tangibles	0.945	0.945	4

Fuente: valores determinados por el software SPSS-22

En la tabla se observa que todas las dimensiones han arrojado un Alfa de Cronbach, basado en resultados tipificados, un puntaje superior a 0,9, lo cual indica que todas las dimensiones son aceptadas. Asimismo se menciona que la dimensión que más alto puntaje ha arrojado se refiere a la empatía (compuesta por 5 preguntas) con un 96% y la dimensión que menos puntaje ha obtenido se refiere a la capacidad de respuesta (compuesta por 4 preguntas) con un 91,8 %.

Por tanto se confirma la coherencia interna que las preguntas deben tener unas con otras, además de su formulación y claridad.

## Resultados del análisis para cuestionario de Percepción:

### Validez de Constructo:

Se probará la validez de constructo, es decir del cuestionario de 22 ítems.

Para probar la validez del instrumento el procedimiento se realiza a cada ítem (ítem por ítem).

Tabla 3

Prueba de KMO y Bartlett

<b>KMO y Bartlett</b>	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,741
Prueba de esfericidad de Bartlett	1140,38
gl	231
Sig.	,000

Fuente: valores determinados por el software SPSS-22

De la tabla se observa, que cumple prueba KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), el estadístico cumple la exigencia; se entiende que cuanto más se acerque a 1 el valor del test KMO, es considerada alta, como  $KMO \geq 0,7$ , es Muy Bueno, además se cumple la prueba de esfericidad de Bartlett y las comunalidades que es lo establecido. Por lo tanto la muestra es adecuada al instrumento y existe asociación ítem con ítem.

**Tabla 4**

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach según dimensiones, para el cuestionario de Percepción

Dimensiones	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Fiabilidad	0.897	0.898	5
Capacidad de respuesta	0.847	0.850	4
Seguridad	0.882	0.882	4
Empatía	0.964	0.964	5
Aspectos tangibles	0.930	0.933	4

Fuente: valores determinados por el software SPSS-22

En la tabla se observa que todas las dimensiones han arrojado un Alfa de Cronbach, basado en resultados tipificados, un puntaje superior a 0,8, lo cual indica que todas las dimensiones son aceptadas. Asimismo se menciona que la dimensión que más alto puntaje ha arrojado se refiere a la Fiabilidad (compuesta por 5 preguntas) con un 89,7% y la dimensión que menos puntaje ha obtenido se refiere a los Aspectos tangibles (compuesta por 4 preguntas) con un 93%.

Por tanto se confirma la coherencia interna que las preguntas deben tener unas con otras, además de su formulación y claridad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos.-**

Una vez recolectados los datos se procederá a la codificación de las respuestas del formulario. El procesamiento de los datos consistirá en la elaboración de tablas de frecuencia porcentuales y figuras estadísticas para describir y explicar las dimensiones.

Se utilizará la prueba Rho de Spearman para determinar la relación de las dimensiones en expectativa y percepción, así como para medir la relación entre estos dos últimos aspectos. Cuanto más se acerque a 1 el valor de Rho, mayor será la correlación entre variables. Además calcularemos la diferencia de promedios de cada una de las dimensiones (percepción - expectativa) y obtener el índice de calidad del servicio que presta la municipalidad distrital de Tumán en el área de licencias de edificaciones.

## **2.6. Aspectos éticos.**

Las actividades que nos toca realizar se deben efectuar con personas responsables y comprometidas con los valores éticos que enmarcan la labor de todo investigador:

- Honestidad y transparencia en el manejo de la información, procesamiento y obtención de resultados.
- Emisión del juicio crítico con total imparcialidad.
- Respeto a la opinión ajena y a la libre expresión de ideas.
- Respeto a los participantes así como a sus opiniones.
- Consentimiento informado de los participantes voluntarios.

Toda investigación enmarcada dentro de los lineamientos éticos correspondientes, va en búsqueda del bien común y cuida el bienestar de los participantes y su correcta actuación.

### **III. RESULTADOS**

#### **.3.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Aspectos generales del administrado del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad distrital de Tumán.

Los resultados se procesaron a través del software SPSS-22, se realizó la validez de constructo, para el cuestionario de expectativa y percepción de los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán. Se probó la validez de los instrumentos, corroborándose que la medida de adecuación de KMO es mayor que 0,5, las comunalidades superan lo establecido que es de 0,4, la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia es menor que 0,05. Se realizó la verificación de la confiabilidad de los instrumentos a través del método de Alfa de Cronbach, considerando a los elementos tipificados, reportando para el instrumento global de usuario del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán fue de 0,986 como nivel de confiabilidad para el cuestionario de expectativa y 0,974 como nivel de confiabilidad para el cuestionario de percepción, por lo tanto la muestra es adecuada al instrumento y existe asociación de ítem a ítem, se confirma la coherencia interna que deben tener las preguntas unas con otras, además de su claridad y buena formulación.

Los usuarios que participaron de la investigación tienen una edad promedio de 37 años con una dispersión promedio de las edades de los usuarios con respecto al promedio de 14.7 años, expresando una variabilidad alrededor del promedio de 39,2%. Cabe señalar que de los usuarios atendidos el 52.5% son varones y los 47,5% atendidos fueron del género femenino. El 40% de los usuarios atendidos tienen superior universitario, 30 % cuentan con superior técnico, 17,5% tienen secundaria y 12,5 % educación primaria. La gran mayoría de los usuarios, esto es, 72,5 % son atendidos por primera vez y el 27,5% de los usuarios ya habían sido atendidos en el área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión fiabilidad para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad distrital de Tumán – 2017.  
DIMENSIÓN: Fiabilidad.

**Tabla 5**

Expectativas del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicador	Expectativas									
	Que el área de licencia de edificaciones tenga equipos modernos		Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivas		Que los empleados del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra.		Los elementos materiales del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivos		Que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada Importante	1	2.5	0	0	0		1	2.5	1	2.5
Algo Importante	0	0	1	2.5	1	2.5	0	0	0	0
Poco Importante	0	0	1	2.5	0	0	0	0	0	0
Regularmente Importante	2	5	3	7.5	2	5	3	7.5	2	5.0
Importante	14	35	13	32.5	13	32.5	11	27.5	11	27.5

Muy Importante	12	30	17	42.5	15	37.5	18	45	18	45.0
Totalmente importante	11	27.5	5	12.5	9	22.5	7	17.5	8	20.0
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°01: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumbán Fecha: 13-01-2017

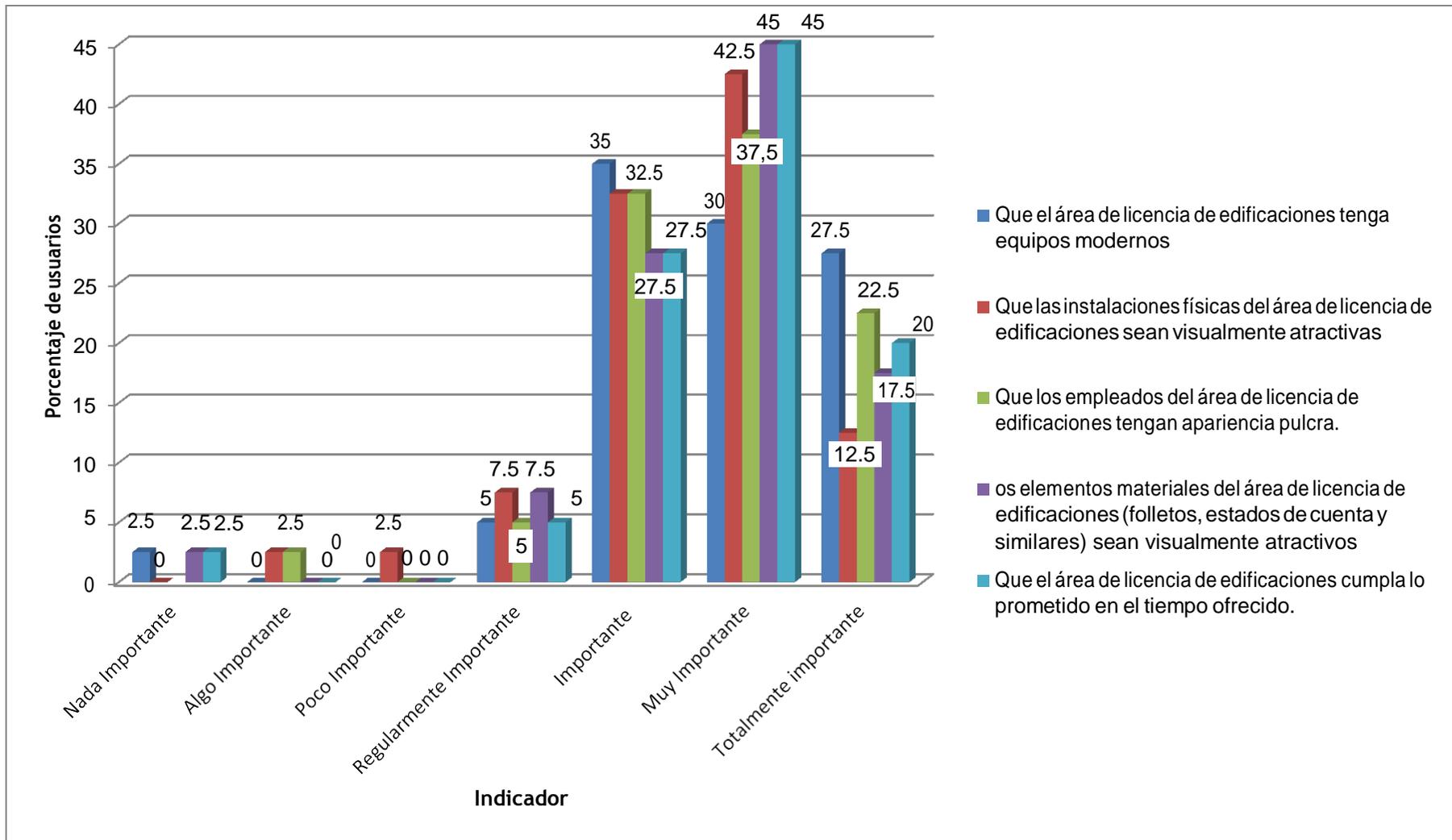


Figura 1. Expectativas del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad Distrital de Tumán

**Tabla 6**

Percepción del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicador	Percepción									
	¿El área de licencia de edificaciones tiene equipos modernos?		¿Las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones son visualmente atractivas?		¿Los empleados del área de licencia de edificaciones tienen apariencia pulcra?		¿Los elementos materiales del área de licencia de edificaciones son visualmente atractivos?		¿El área de licencia de edificaciones cumple lo prometido en el tiempo ofrecido?	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente Malo	1	2.5	1	2.5	0	0	0	0	0	0
Muy Malo	3	7.5	0	0	0	0	2	5	1	2.5
Malo	8	20	10	25	10	25	11	27.5	10	25
Regular	19	47.5	19	47.5	13	32.5	17	42.5	16	40
Bueno	7	17.5	9	22.5	11	27.5	7	17.5	10	25
Muy Bueno	1	2.5	1	2.5	5	12.5	3	7.5	2	5
Totalmente Bueno	1	2.5	0	0	1	2.5	0	0	1	2.5

Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0
-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------

Fuente: Cuestionario N°02: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumbán Fecha: 13-01-2017

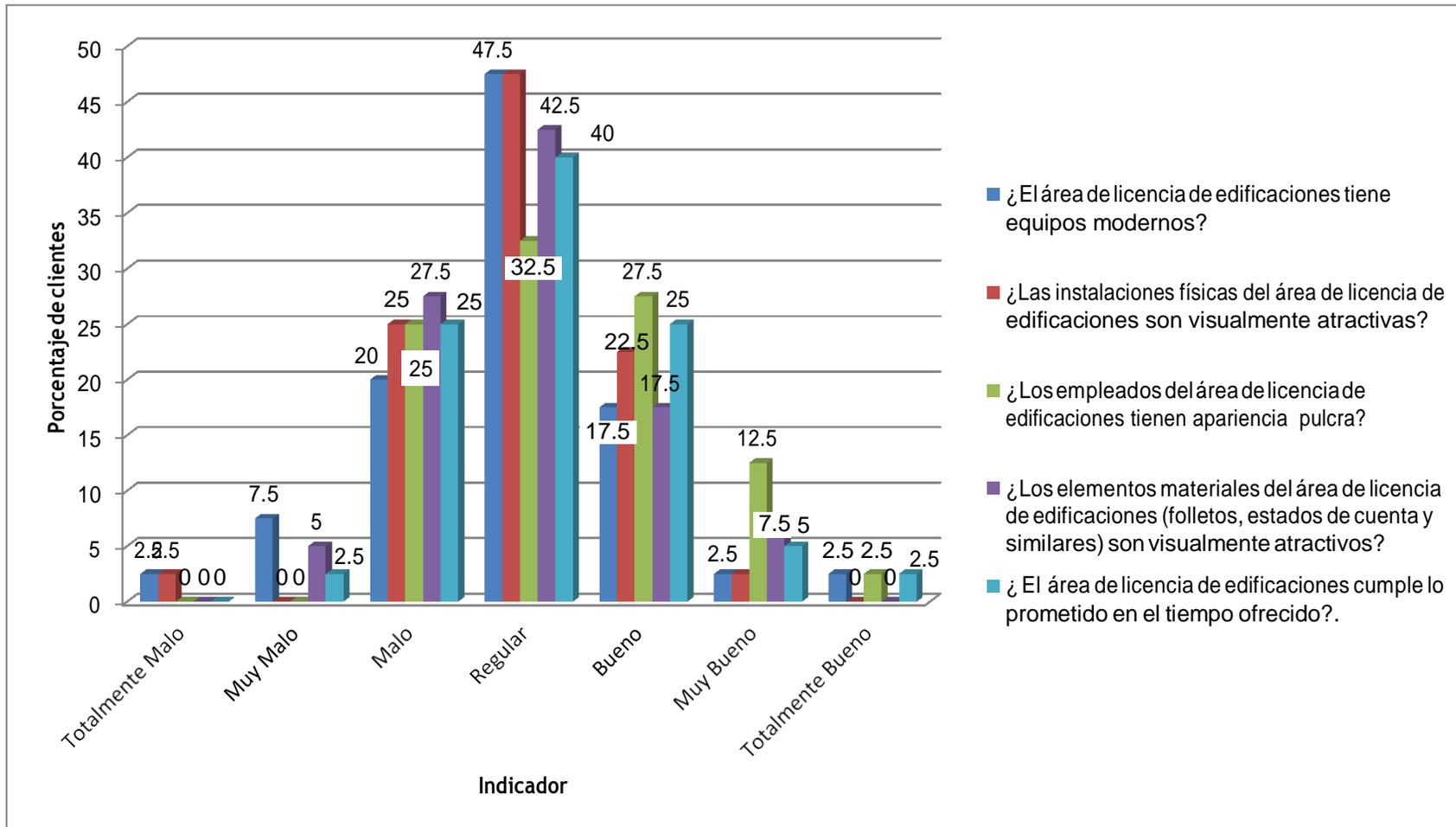


Figura 2. Percepción del usuario en la dimensión fiabilidad. Municipalidad distrital de Tumán

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencias de edificaciones tenga equipos modernos es **importante** para el 35% de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: El área de licencias de edificaciones tiene equipos modernos, lo percibe como **bueno** en un 17,5%, Diferencia de 17,5 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivas, es **Muy importante** para el 42,5 % y en la actitud PERCEPCION, es decir después de recibido el servicio, para un 2,5 %, este indicador es **Muy bueno**. La expectativa supera a la percepción en un 40%

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los empleados del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra, este indicador es **Muy importante** para el 37,5 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: Los empleados del área de licencia de edificaciones tienen apariencia pulcra, lo percibe como **bueno** en un 12,5 %. Diferencia de 25 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los elementos materiales del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivos es **Muy importante** para el 45 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el mismo indicador, se percibe como **Muy bueno** en un 7,5 %. Diferencia de 37,5 %

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido, es **Muy importante** para el 45 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el mismo indicador, lo perciben como bueno el 5%, Diferencia de 40% entre expectativa y percepción.

**Tabla 7**

Relación entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión fiabilidad.

			Fiabilidad_EA	Fiabilidad_PA
Rho de Spearman	Fiabilidad_EA	Coeficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	Fiabilidad_PA	Coeficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

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

En este caso arroja una relación significativa ( $r=0.460$ ) entre ambas variables, esto es, el administrado espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión Fiabilidad**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo un resultado de una significativa asociación de variables ( $p=0,003<0,01$ )

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión capacidad de respuesta para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad distrital de Tumán – 2017.

DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta

**Tabla 8**

Expectativas del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicadores	Expectativas							
	Que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores		Que el área de licencias de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema		Que el área de licencias de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez		Que el área de licencias de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada importante	2	5	1	2.5	1	2.5	1	2.5
Algo Importante	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco Importante	1	2.5	0	0	0	0	0	0
Regularmente Importante	3	7.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5
Importante	10	25	11	27.5	15	37.5	11	27.5
Muy importante	18	45	16	40	20	50.0	17	42.5
Totalmente	6	15	11	27.5	3	7.5	10	25.0

importante								
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°01: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumbán Fecha: 13-01-2017

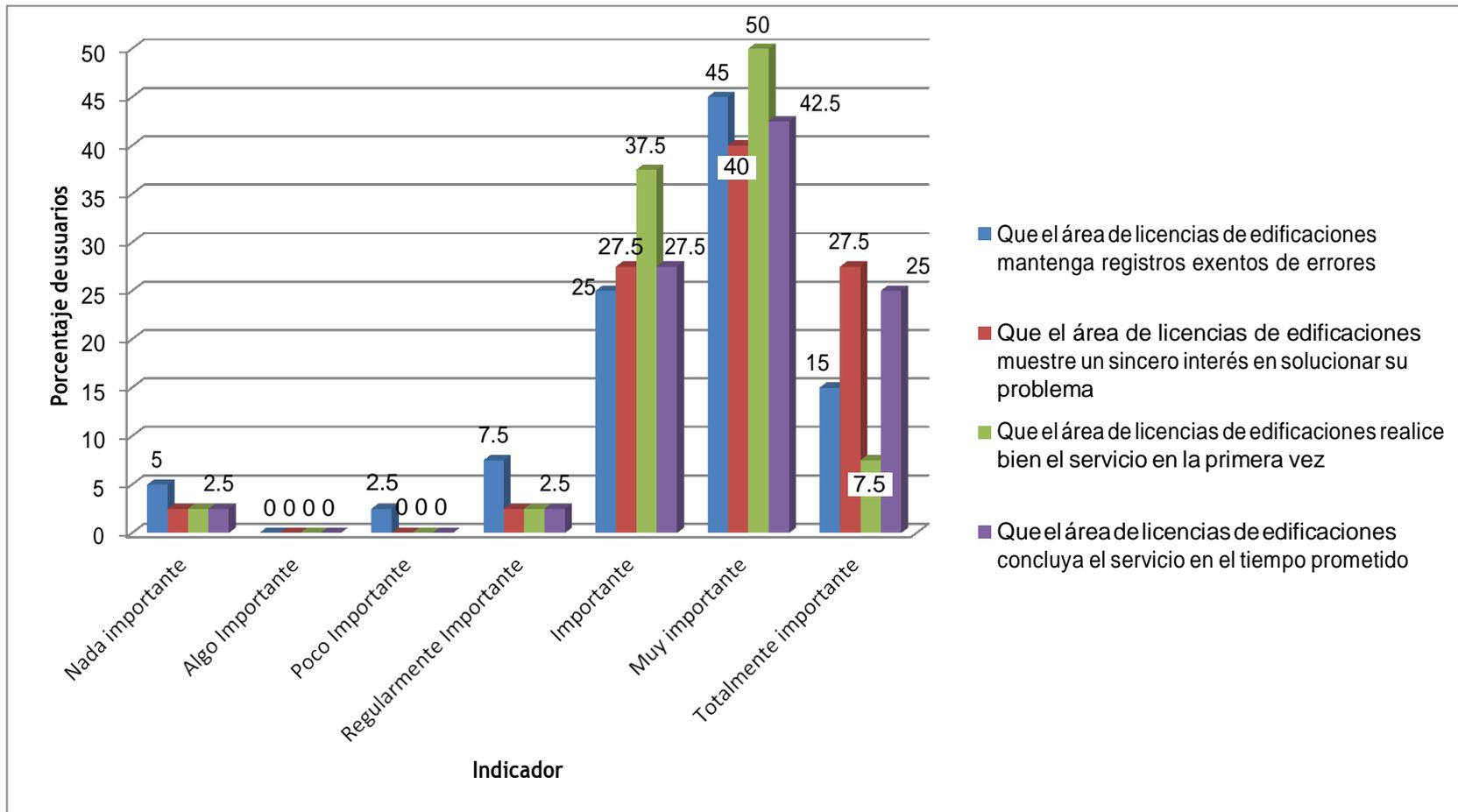


Figura 3. Expectativa del usuario en la dimensión capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumán

**Tabla 9**

Percepción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicadores	Percepción							
	¿El área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores?		¿El área de licencias de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema?		¿El área de licencias de edificaciones realiza bien el servicio en la primera vez?		¿El área de licencias de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido?	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente Malo	2	5.0	1	2.5	1	2.5	0	0
Muy Malo	0	0	0	0	1	2.5	0	0
Malo	11	27.5	9	22.5	10	25	10	25
Regular	15	37.5	16	40	15	37.5	17	42.5
Bueno	11	27.5	10	25	8	20	10	25
Muy Bueno	0	0	2	5	4	10	2	5

Totalmente Bueno	1	2.5	2	5	1	2.5	1	2.5
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°02: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumbán Fecha: 13-01-2017

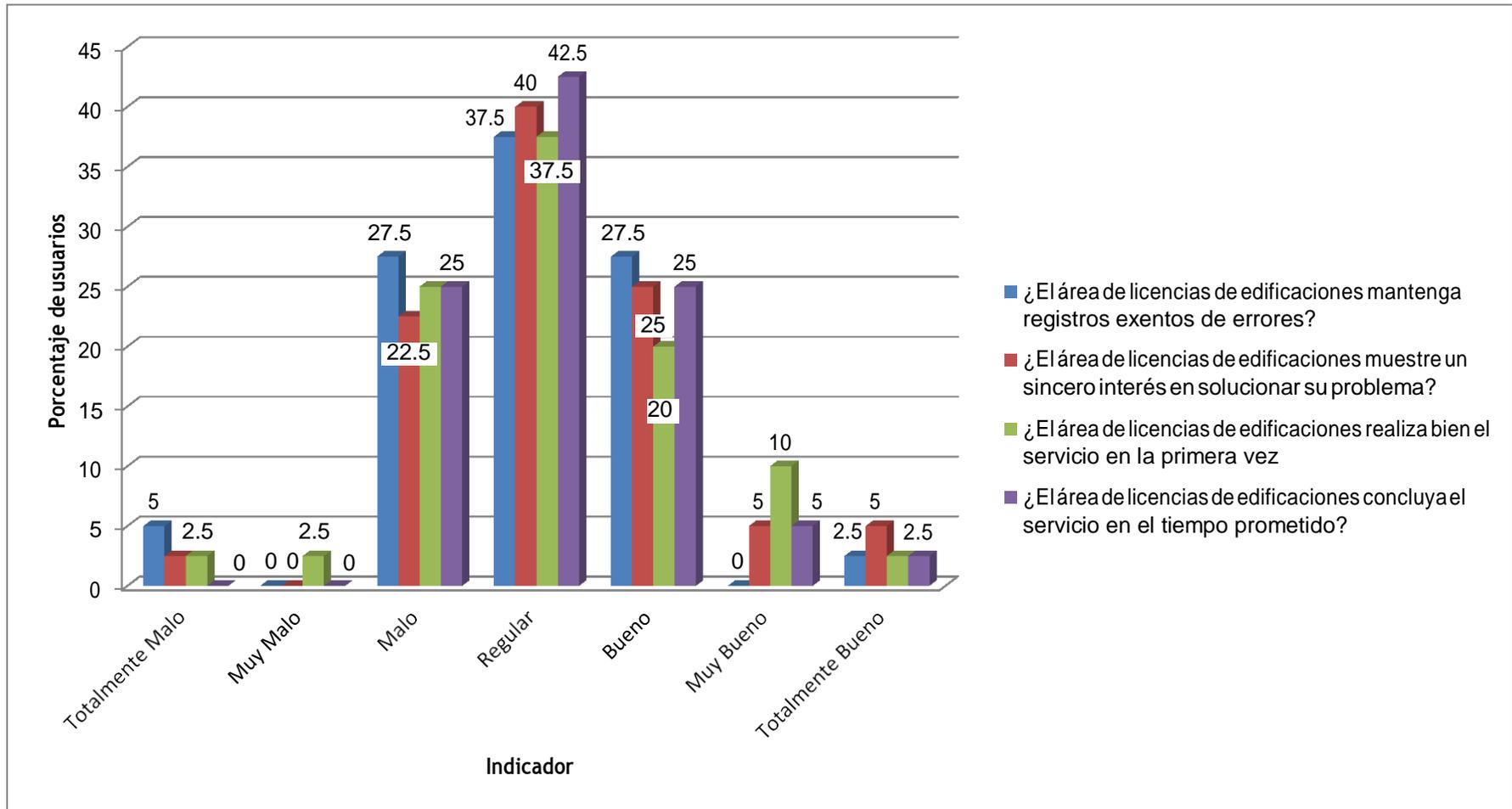


Figura 4. Percepción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta. Municipalidad Distrital de Tumbán

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores, es **importante** para el 25 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: El área de licencias de edificaciones mantiene registros exentos de errores lo percibe como **bueno** en un 27,5%, Diferencia de 2,5 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencia de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema, es **Muy importante** para el 40 % y en la actitud PERCEPCION, es decir después de recibido el servicio, para un 5 %, este indicador es **Muy bueno**. La expectativa supera a la percepción en un 35%

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencias de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez, es **Muy importante** para el 50 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: El área de licencias de edificaciones realiza bien el servicio en la primera, vez lo percibe como **Muy bueno** en un 10 %, La expectativa supera a la percepción en un 40%.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador, Que el área de licencias de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido, es **importante** para el 27,5 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el mismo indicador, se percibe como **bueno** en un 25%. Diferencia de 2,5 %.

**Tabla 10**

Relación entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión capacidad de respuesta.

### Correlaciones

Dimensión: capacidad de respuesta		CAPRES_ E	CAPRES_ P
Rho de Spearman	CAPRES_ E	1,000	,350*
	Coeficiente de correlación	.	,027
	Sig. (bilateral)	40	40
	CAPRES_ P	,350*	1,000
	Coeficiente de correlación	,027	.
	Sig. (bilateral)	40	40

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

En este caso se observa una relación significativa ( $r=0.350$ ) entre ambas variables, esto es, el cliente espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión capacidad de respuesta**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo un resultado de una significativa asociación de variables ( $p=0,027 < 0,05$ )

**OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión seguridad para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad distrital de Tumbán – 2017.

**DIMENSIÓN: Seguridad**

**Tabla 11**

Expectativa del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumbán

Indicadores	Expectativa							
	Que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio		Que los empleados ofrezcan un servicio rápido		Que los empleados siempre están dispuestos a ayudar al usuario.		Que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las preguntas de los usuarios	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada importante	1	2.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5
Algo Importante	1	2.5	0	0	0	0	0	0
Poco Importante	0	0	0	0	0	0	0	0
Regularmente	2	5.0	2	5.0	1	2.5	0	0

Importante								
Importante	10	25.0	8	20	13	32.5	11	27.5
Muy Importante	16	40.0	18	45.0	15	37.5	18	45.0
Totalmente Importante	10	25.0	11	27.5	10	25.0	10	25.0
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°01: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumbán Fecha: 13-01-2017

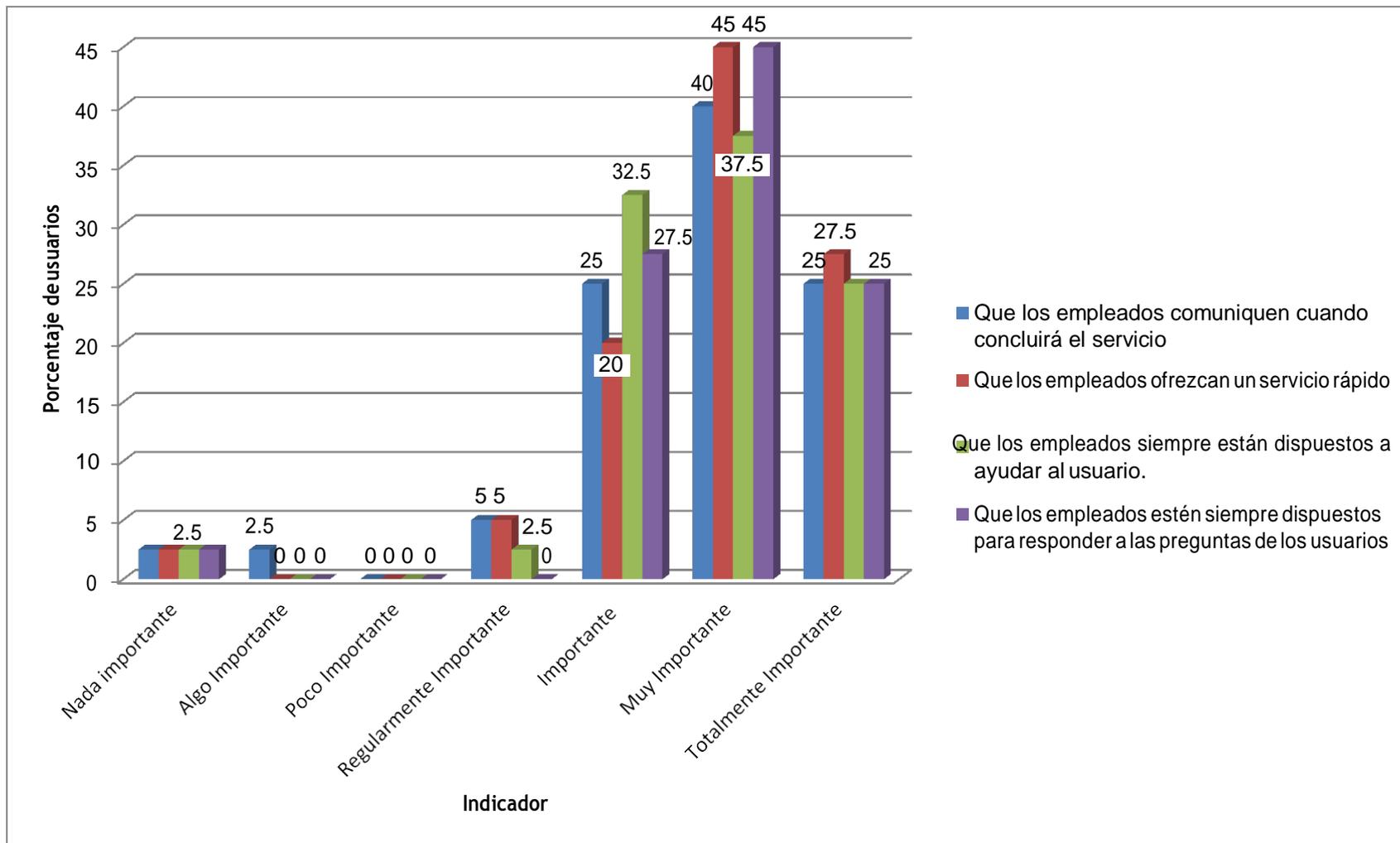


Figura 5. Expectativa del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumán

**Tabla 12**

Percepción del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicadores	Percepción							
	¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?		¿Los empleados ofrecen un servicio rápido?		¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar al usuario?		¿Los empleados estén siempre dispuestos para responder a las preguntas de los usuarios?	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy Malo	2	5	0	0	2	5	1	2.5
Malo	12	30	10	25	10	25	8	20
Regular	13	32.5	18	45	12	30	12	30
Bueno	9	22.5	8	20	9	22.5	12	30
Muy Bueno	3	7.5	2	5	5	12.5	5	12.5
Totalmente Bueno	1	2.5	2	5	2	5	2	5
Total	40	100.0	40	100.0	40	100,0	40	100,0

Fuente: Cuestionario N°02: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán Fecha: 13-01-2017

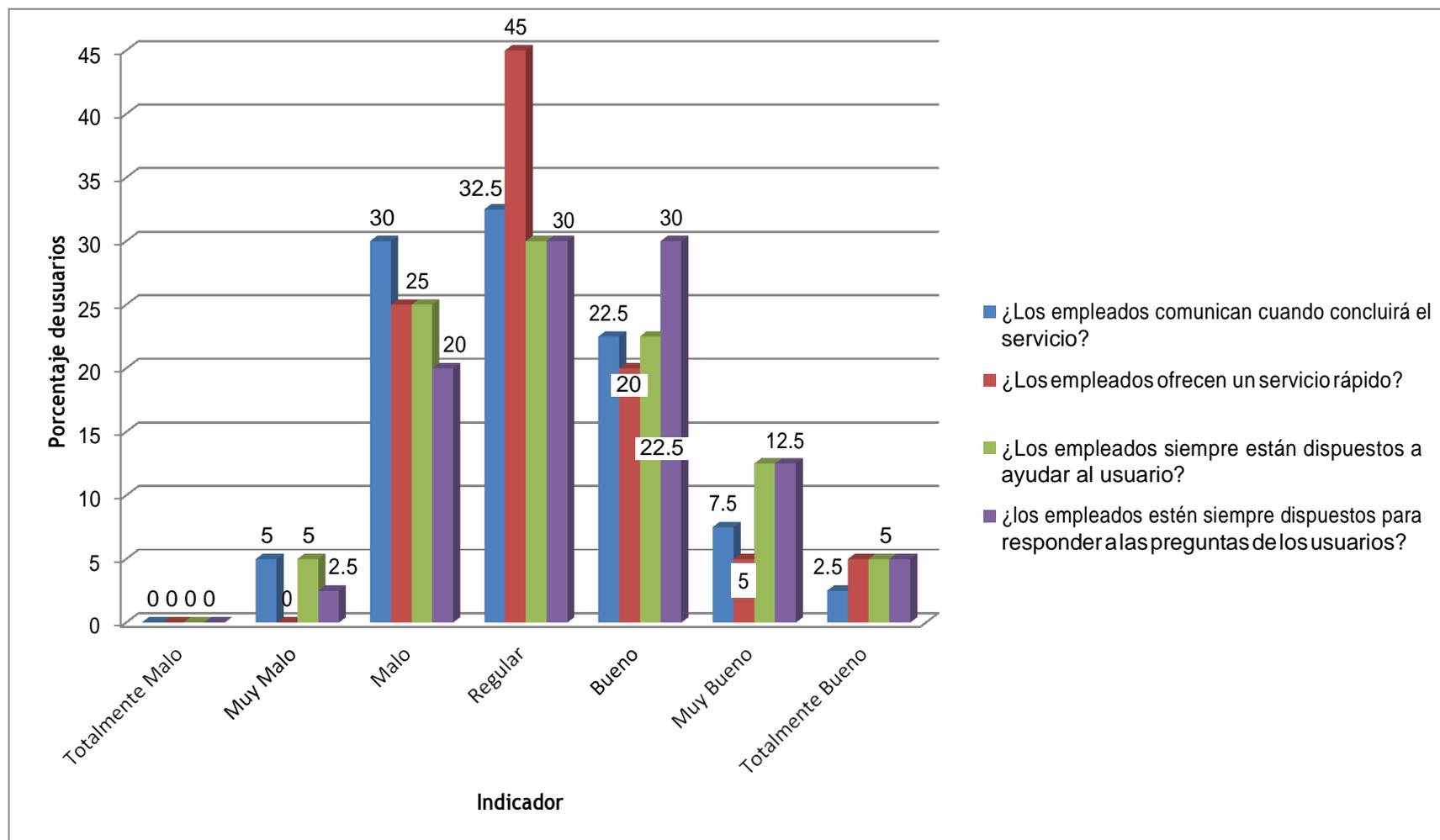


Figura 6. Percepción del usuario en la dimensión Seguridad. Municipalidad Distrital de Tumán

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio, es **Muy importante** para el 40% de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: Los empleados comunican cuando concluirá el servicio, lo percibe como **Muy bueno** en un 7,5%, Diferencia de 32,5% entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los empleados ofrezcan un servicio rápido, es **Muy importante** para 45% y en la actitud PERCEPCION, el indicador: Los empleados ofrecen un servicio rápido, para un 5%, este indicador es **Muy bueno.** La expectativa supera a la percepción en un 40%

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los empleados siempre estén dispuestos a ayudar al usuario, es **Muy importante** para el 37,5% de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: Los empleados siempre están dispuestos a ayudar al usuario, lo percibe como **Muy bueno** en un 12,5 %, Diferencia de 15 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las consultas de los administrados, es **Muy importante** para el 45 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el mismo indicador, se percibe como **Muy bueno** en un 12,5%. La expectativa supera a la percepción en 32,5 %

**Tabla 13**

Relación entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión seguridad.

		<b>Correlaciones</b>	
		Seguridad_E	Seguridad_P
Rho de Spearman	Seguridad_E	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,341*
		N	40
	Seguridad_P	Coeficiente de correlación	,341*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

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

Observamos una relación significativa ( $r=0.341$ ) entre ambas variables, esto es, el cliente espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión seguridad**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo un resultado de una significativa asociación de variables ( $p=0,031 < 0,05$ )

**OBJETIVO ESPECIFICO 4:** Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión empatía para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad distrital de Tumbán – 2017.

**Tabla 14**

Expectativa del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad Distrital de Tumbán

Indicadores	Expectativas									
	Que el comportamiento de los empleados transmita confianza		Que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias		Que los empleados sean siempre amables.		Que los empleados tengan conocimientos suficientes para responder consultas de los usuarios		Que el área de licencias brinde una atención individualizada	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada Importante	1	2.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5
Algo Importante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco Importante	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.5
Regularmente Importante	2	5	2	5	2	5	1	2.5	2	5
Importante	10	25	12	30	11	27.5	10	25	8	20

Muy Importante	17	42.5	16	40	16	40	20	50	20	50
Totalmente Importante	10	25	9	22.5	10	25	8	20	8	20
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°01: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán Fecha: 13-01-2017

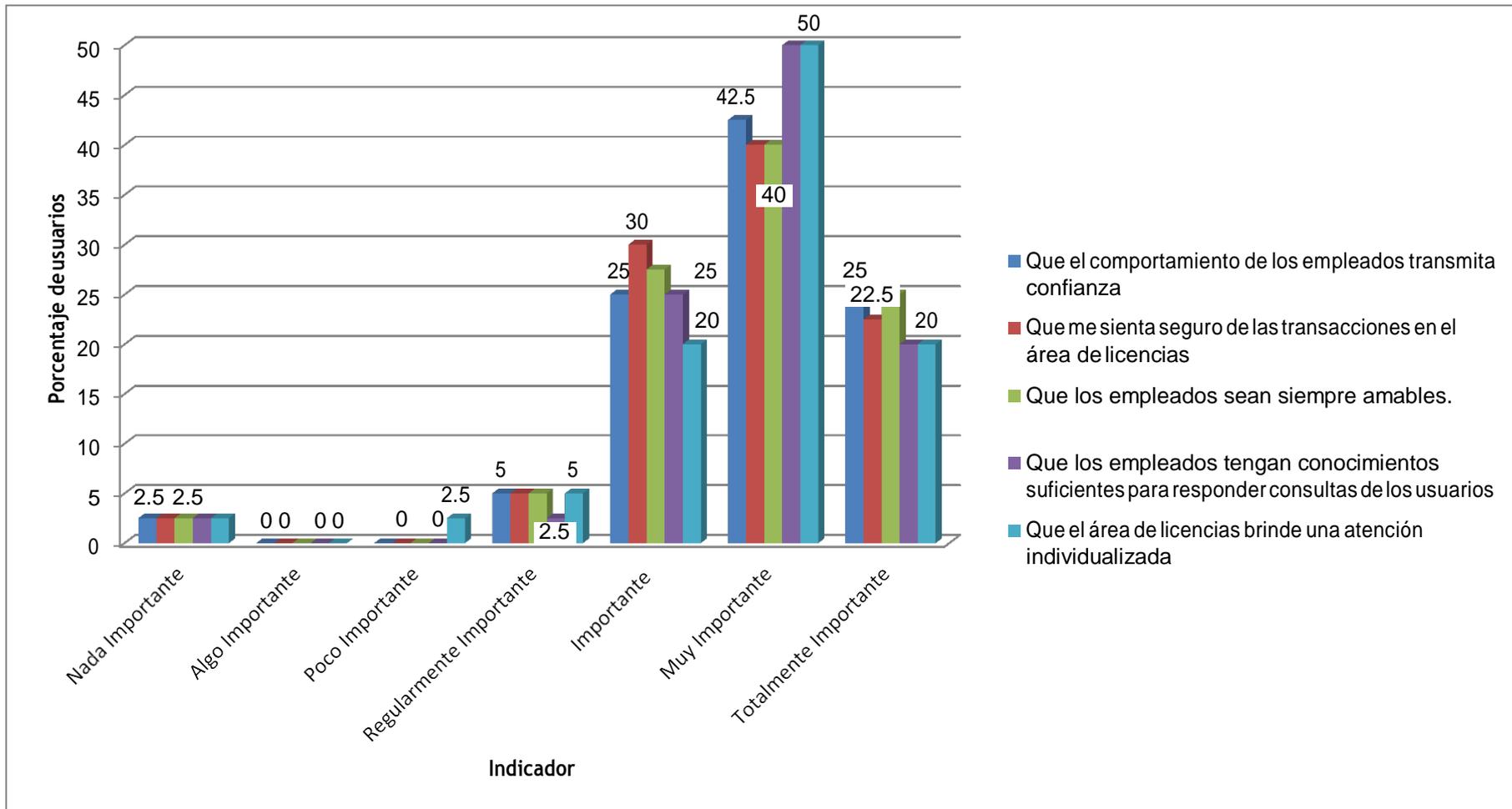


Figura 7. Expectativa del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad distrital de Tumán

**Tabla 15**

Percepción del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicadores	Percepción									
	¿El comportamiento de los empleados transmita confianza?		¿Me siento seguro de las transacciones en el área de licencias?		¿Los empleados son siempre amables?		¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder consultas de los usuarios?		¿El área de licencias brinda una atención individualizada?	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy Malo	0	0	0	0	1	2.5	1	2.5	1	2.5
Malo	10	25	11	27.5	9	22.5	8	20	8	20
Regular	15	37.5	12	30	11	27.5	14	35	14	35
Bueno	8	20	10	25	12	30	9	22.5	10	25
Muy Bueno	5	12.5	5	12.5	5	12.5	4	10	6	15
Totalmente Bueno	2	5	2	5	2	5	4	10	1	2.5
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°02: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán Fecha: 13-01-2017

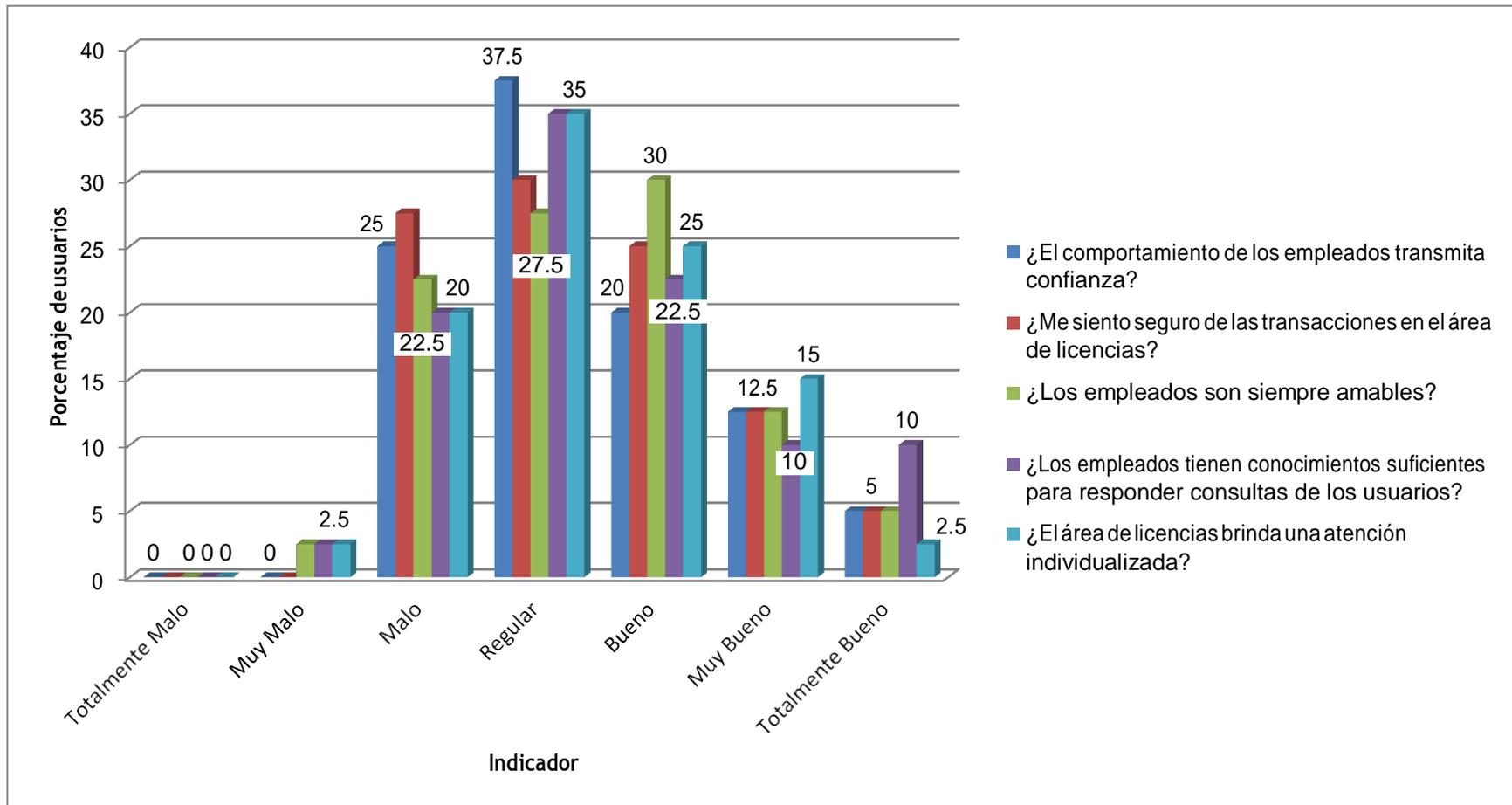


Figura 8. Percepción del usuario en la dimensión Empatía. Municipalidad distrital de Tumán

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el comportamiento de los empleados transmita confianza, es **Muy importante** para el 42,5 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: El comportamiento de los empleados transmite confianza, lo percibe como **Muy bueno** en un 12,5 %, Diferencia de 30 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias, es **Muy importante** para 40 % y en la actitud PERCEPCION, es decir después de recibido el servicio, para un 12,5 % , este indicador es **Muy bueno**. La expectativa supera a la percepción en un 27,5%

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los empleados sean siempre amables, es **Muy importante** para el 40% de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el indicador: Los empleados son siempre amables, lo percibe como **Muy bueno** en un 43,8 %, Diferencia de 3,4 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que los empleados puedan absolver las consultas de los administrados, es **Muy importante** para el 50 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el mismo indicador, se percibe como **Muy bueno** en un 15 %. Diferencia de 35 %

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencias brinde una atención individualizada, es **Muy importante** para el 45 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el mismo indicador, lo perciben como **Muy bueno** el 17,5%, Diferencia de 17% entre expectativa y percepción.

**Tabla 16**

Relación entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión empatía.

**Correlaciones**

			Empatía_E	Empatía_P
Rho de Spearman	Empatía_E	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Empatía_P	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

Se observa una relación significativa ( $r=0.482$ ) entre ambas variables, esto es, el cliente espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión empatía**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo un resultado de una significativa asociación de variables ( $p=0,002<0,05$ )

**OBJETIVO ESPECIFICO 5:** Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión aspectos tangibles para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad distrital de Tumán – 2017.

**Tabla 17**

Expectativa del usuario en la dimensión Aspectos Tangibles. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicadores	Expectativas							
	¿El área de licencias tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?		¿El área de licencias tiene empleados que ofrecen atención personalizada al usuario.		¿El área de licencias se preocupa por los intereses de los usuarios?.		¿El área de licencias comprenda las necesidades específicas de los usuarios?	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada Importante	1	2.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5
Algo Importante	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco Importante	0	0	1	2.5	0	0	0	0
Regularmente Importante	3	7.5	2	5	3	7.5	1	2.5
Importante	11	27.5	12	30	11	27.5	12	30
Muy Importante	20	50	18	45	20	50	18	45

Totalmente Importante	5	12.5	6	15	5	12.5	8	20
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°01: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumbán Fecha: 13-01-2017

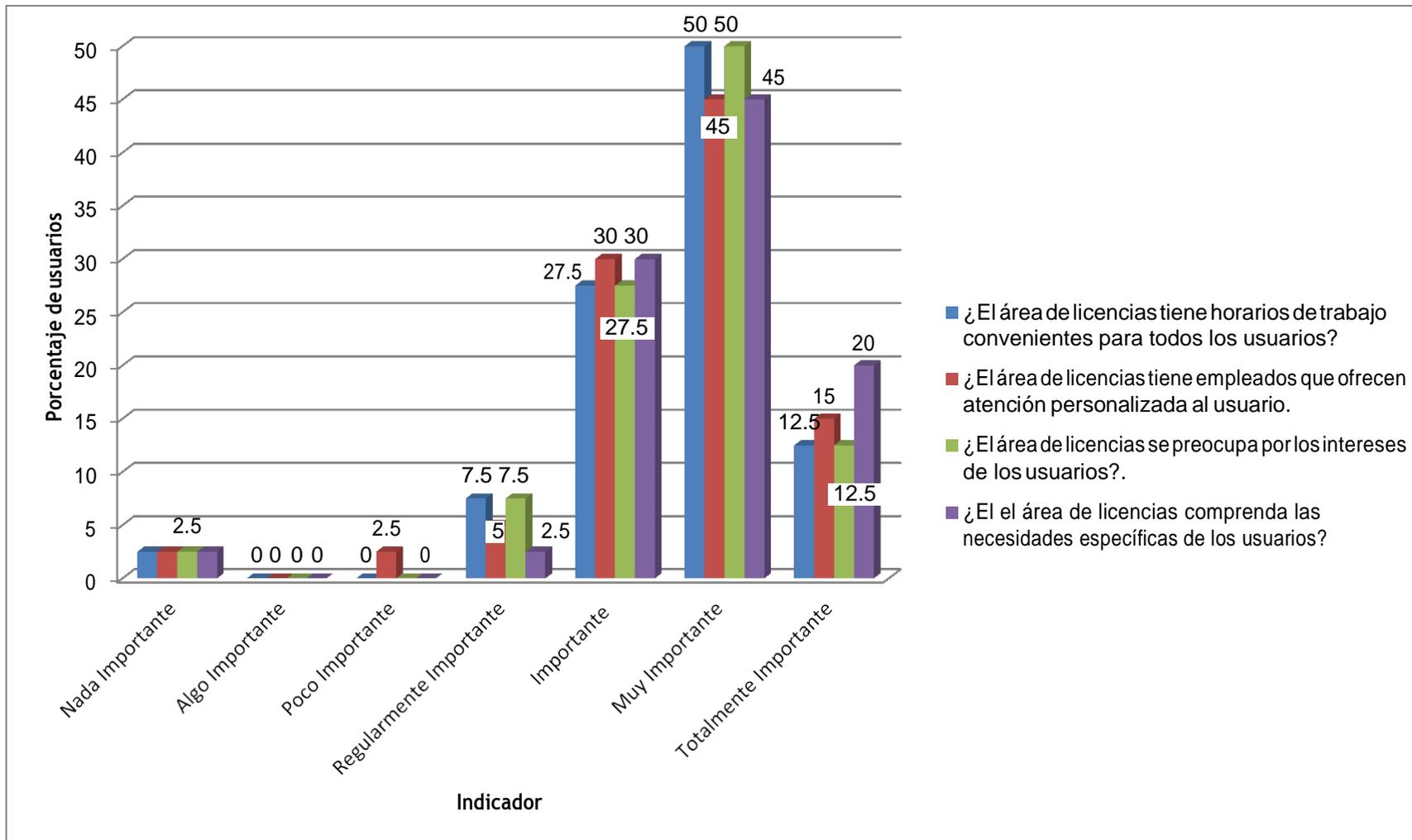


Figura 9. Expectativa del usuario en la dimensión Aspectos tangibles. Municipalidad Distrital de Tumán

**Tabla 18**

Percepción del usuario en la dimensión Aspectos Tangibles. Municipalidad Distrital de Tumán

Indicadores	Percepción							
	Que el área de licencias tenga horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios		Que el área de licencias tenga empleados que ofrezcan atención personalizada al usuario.		Que el área de licencias se preocupe por los intereses de los usuarios.		Que el área de licencias comprenda las necesidades específicas de los usuarios	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy Malo	1	2.5	0	0	0	0	0	0
Malo	11	27.5	11	27.5	8	20	11	27.5
Regular	15	37.5	12	30.0	16	40	12	30
Bueno	8	20	11	27.5	10	25	9	22.5
Muy Bueno	5	12.5	6	15	6	15	7	17.5
Totalmente Bueno	0	0	0	0	0	0	1	2.5
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Cuestionario N°01: A los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán Fecha: 13-01-2017

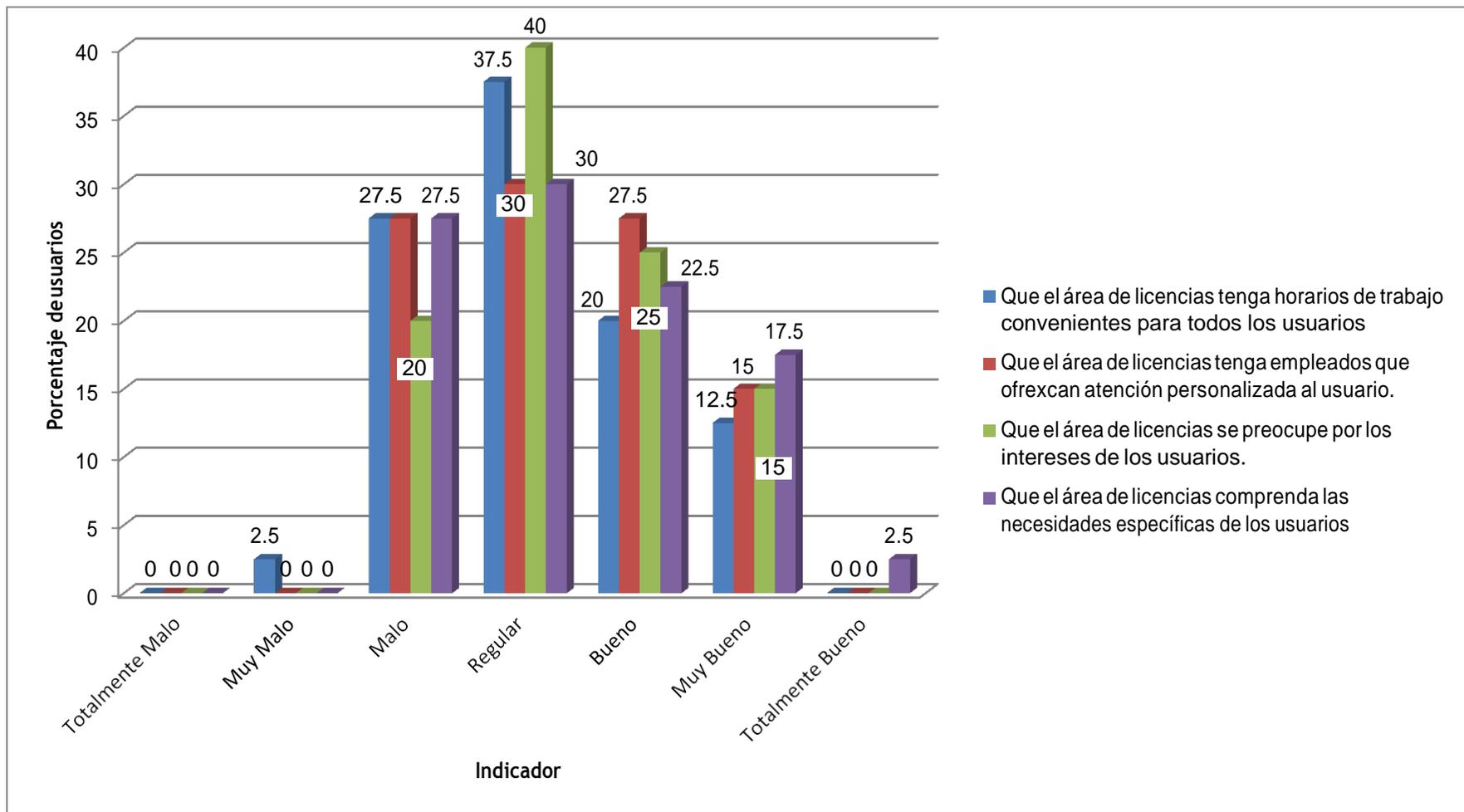


Figura 10: Percepción del usuario en la dimensión Aspectos tangibles. Municipalidad distrital de Tumán

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencias tenga horarios accesibles para todos los administrados, es **Muy importante** para el 50 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa al indicador: El área de licencias tiene horarios accesibles para todos los administrados, estos lo perciben como **Muy bueno** en un 12,5%, Diferencia de 37,5 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador respecto: Que el área de licencias tenga empleados que ofrecen atención individualizada es **Muy importante** para el 45% y en la actitud PERCEPCION, es decir después de recibido el servicio, para un 15 %, este indicador es **Muy bueno**. La expectativa supera a la percepción en un 30%

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencias se preocupe por los expedientes de los usuario es **Muy importante** para el 50% de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa al indicador: El área de licencias se preocupa por los expedientes de los usuarios, como **Muy bueno** en un 15 %, Diferencia de 35 % entre expectativa y percepción.

Dentro de la actitud EXPECTATIVA se observa que el indicador: Que el área de licencias comprenda las necesidades específicas del usuario. Es **Muy importante** para el 45 % de los encuestados; y en la actitud PERCEPCION se observa que el mismo indicador, se percibe como **Muy bueno** en un 17,5%. Diferencia de 27,5%.

**Tabla 19**

Relación entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión aspectos tangibles.

**Correlaciones**

		Aspectos Tang_E		Aspectos Tangibles_P	
Rho de Spearman	Aspectos Tangibles_E	Coeficiente de correlación	1,000		,248
		Sig. (bilateral)	.		,123
		N	40		40
	Aspectos Tangibles_P	Coeficiente de correlación	,248		1,000
		Sig. (bilateral)	,123		.
		N	40		40

Se observa una correlación mínima ( $r=0.248$ ) entre ambas variables, esto es, el cliente espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión aspectos tangibles**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo un resultado de una significativa asociación de variables ( $p=0.123>0,05$ )

**OBJETIVO ESPECÍFICO 6:** Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad distrital de Tumán – 2017.

### Correlaciones

			Metodología de la Simplificación administrativa		Satisfacción
Rho de Spearman	Metodología de la Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .	,453**	,003 40
	Satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,453** ,003 40	1,000	. 40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación positiva moderada (0.453) entre la metodología de la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad, con un nivel de significancia del 0.01. ( $p < 0.05$ ). Por tanto a mejor metodología de la simplificación administrativa, la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad aumenta y a menor metodología de la simplificación administrativa, la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad disminuye.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.

**Tabla 20**

Promedio general de la atención a los usuarios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad distrital de Tumán.

Dimensiones	Promedio	Promedio General
Fiabilidad	4,05	<b>70,30%</b>
Capacidad de respuesta	4,10	
Seguridad	4,24	
Empatía	4,40	
Aspectos tangibles	4,29	

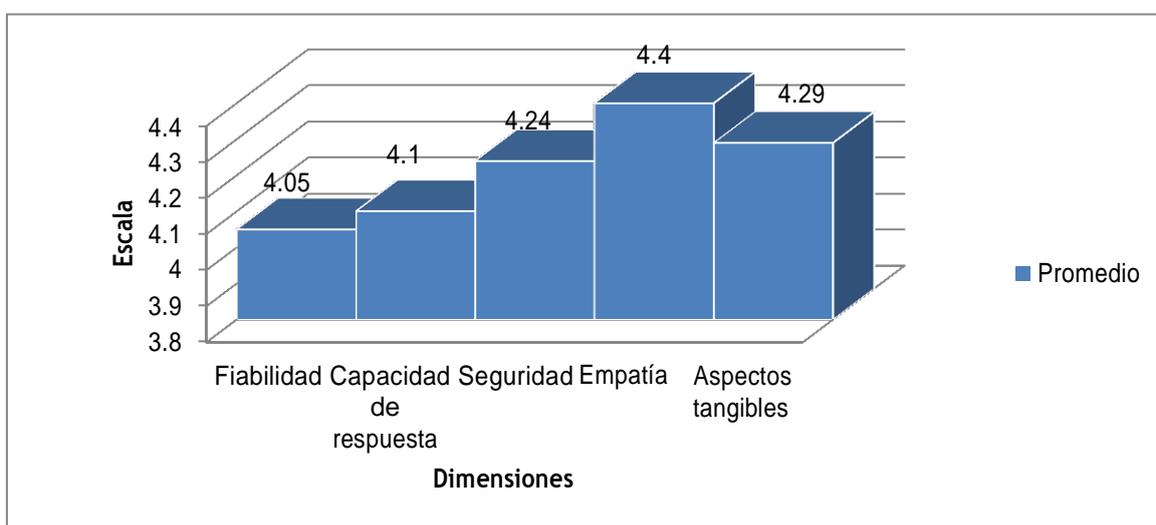


Figura 11. Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas para el servicio a los usuarios del área de Licencias de Edificaciones de la Municipalidad de Tumán.

En la figura se observa que el promedio general de percepciones de las dimensiones evaluadas para el servicio a los administrados del área de Licencias de Edificaciones es de 4,22 equivalentes a 64,31% en el rango de porcentaje de satisfacción del 0 al 100 en la escala de Likert lo que indica que se establece que tiene un rango satisfactorio según la percepción del administrado.

Al utilizar la herramienta SERVQUAL analizamos el comportamiento del promedio de las calificaciones de percepción considerando que los

administrados del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán esperan recibir un servicio extremadamente satisfactorio.

De acuerdo a lo explicado, en la figura adjunta se observa la brecha que existe entre lo que el administrado espera (Expectativas) y lo que el cliente percibe.

**Tabla 21.**

Promedio general en expectativa y percepción en los servicios del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad distrital de Tumán

Dimensiones	Promedio(Expectativa)	Promedio(Percepción)
Fiabilidad	5.640	4,05
Capacidad de respuesta	5.644	4,1
Seguridad	5.781	4,24
Empatía	5.74	4,4
Aspectos tangibles	5.60	4,29

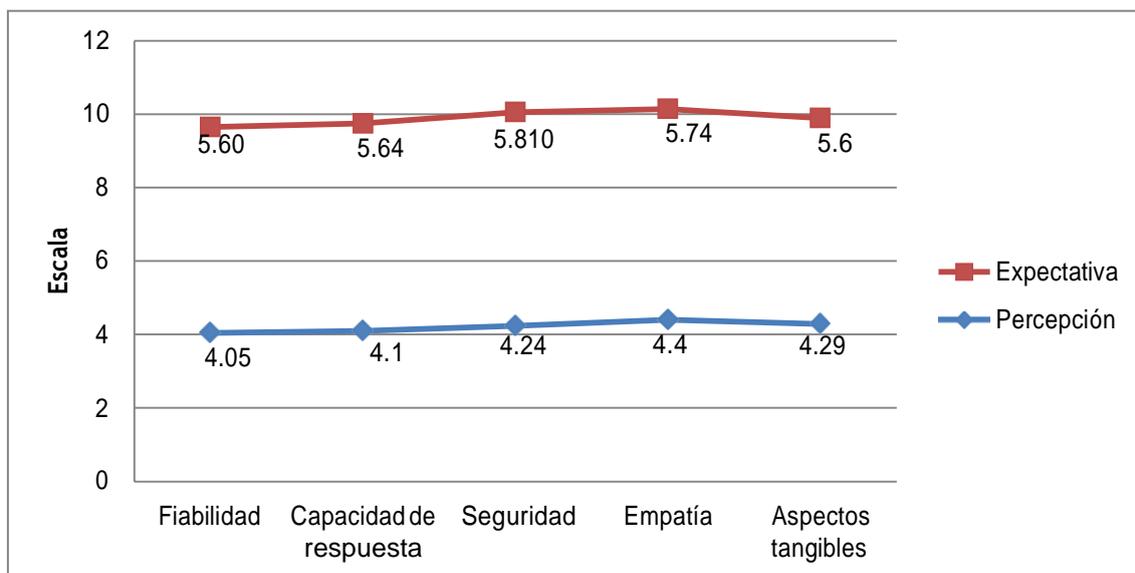


Figura 12. Brecha de dimensiones en el servicio de licencias de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán

Se observa en la figura la brechas que existe entre la expectativas y las percepciones de los administrados del área de licencia de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán, esto es, la diferencia que existe entre lo que el administrado espera obtener del servicio y lo que realmente ha recibido de

él, en la evaluación de las cinco dimensiones, llámese fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y lo que corresponde a los aspectos tangibles, en el área de licencia de edificaciones.

Analizando la gráfica, las dimensiones más cercanas entre la expectativa y la percepción son la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad.

**Tabla 22**

Índice de calidad en el servicio de licencias de edificaciones (ICS)

<b>Dimensión</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Percepciones</b>	<b>Diferencia</b>	<b>ICS general</b>
Fiabilidad	5.640	4,05	-1,55	-1,46
Capacidad de respuesta	5.644	4,1	-1,54	
Seguridad	5.781	4,24	-1,57	
Empatía	5.74	4,4	-1,34	
Aspectos Tangibles	5.60	4,29	-1,31	

La tabla muestra los resultados obtenidos para el índice de calidad del área de licencias de edificaciones de la Municipalidad Distrital de Tumán con respecto al promedio general de los ítems por dimensión, arrojando valores negativos. Cuando el número negativo se acerca más a cero es mayor la calidad en el servicio.

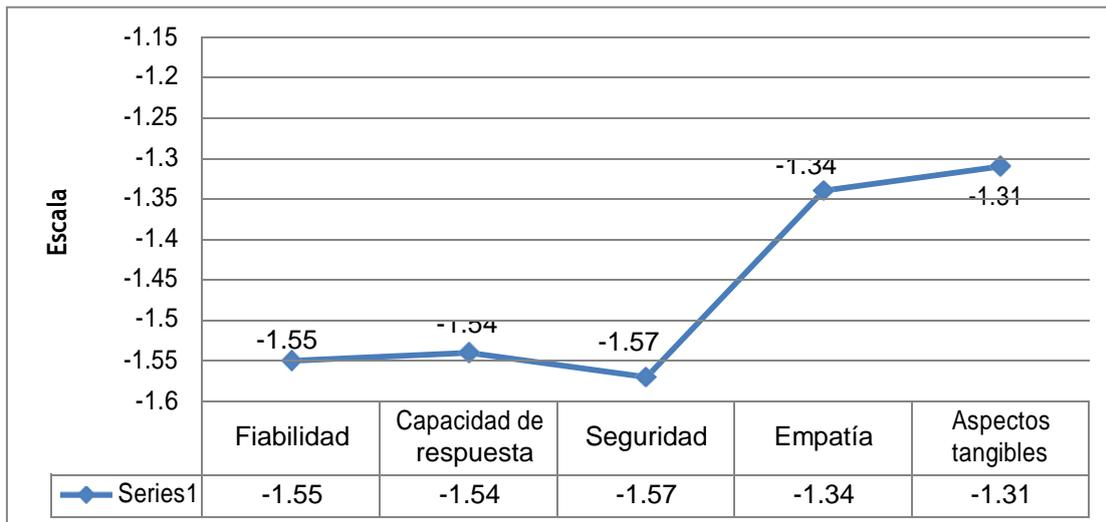


Figura 13. Índice de calidad del servicio del área de licencia de edificaciones- Distrito de Tumán.

En la figura observamos que todos los índices de calidad en el área de licencias de edificaciones son negativos, lo que indica que la percepción de los administrados está por debajo de las expectativas, esto quiere decir, que los administrados reciben menos de lo que esperaban del servicio; asimismo se observa que la dimensión más cercana a cero, es aspectos tangibles, seguido de empatía. Por lo tanto las dimensiones que requieren mayor atención son seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.

#### IV. DISCUSIÓN.

##### OE 1:

Al evaluar los indicadores de la dimensión fiabilidad, un porcentaje considerable 35% de los administrados consideran que es muy importante que el área de licencias de edificaciones tenga equipos modernos pero al recibir el servicio sólo el 2,5% lo califica como Muy bueno, la evaluación entre lo que desea recibir y lo que percibe presenta una diferencia de 32,5%.

Según Kotler cuando el desempeño percibido del servicio recibido no alcanza las expectativas del administrado este resultado es de insatisfacción. La dimensión fiabilidad entendida como la capacidad que tiene la organización para brindar de manera exitosa el servicio que ofrece en esta medición revela insatisfacción del administrado

Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivas, el 42,5 % lo considera muy importante después de recibir el servicio solo el 2,5% lo considera muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 40%.

En este ítem también se obtiene resultados de insatisfacción en palabras de Nicosia y Wilton (1990), podemos decir que la discrepancia percibida entre las expectativas y la percepción da como resultado la insatisfacción del administrado, se trata según Parasuraman (1993) de la valoración que realizan los administrados de la atención que han recibido, esta valoración es el resultado de lo que han experimentado, comparado con lo que esperaban del servicio antes de recibirlo.

Que del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra, el 42,5 % lo considera muy importante después de recibir el servicio solo el 12,5% lo considera muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 30%

Este ítem nos muestra resultados que inciden negativamente en el logro de la dimensión fiabilidad ya que los usuarios le proporcionan un nivel importante a la presentación pulcra y limpia de la institución pero la percepción que se tiene

después de la experiencia del servicio presenta un nivel bajo. Oliver (1980) sostiene que la presencia de cierto estado psicológico se relaciona con sensaciones y llevan a establecer el nivel de la discrepancia entre expectativas y sensaciones que es este caso se desplaza hacia el lado de la insatisfacción.

Que los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos, el 45 % lo considera muy importante después de recibir el servicio solo el 7,5% lo considera muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 37,5%. Es muy importante que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido menciona el 45% de los administrados, pero el 5% de los atendidos lo percibieron como muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 40%.

El ítem en mención al igual que el de la necesidad de contar con equipos modernos, también presenta en sus resultados un porcentaje elevado de insatisfacción debido a que el administrado experimenta demoras al recibir el servicio. Bachelet (1992) opinó que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio, en este caso las demoras que experimentan los usuarios llevan los resultados hacia el extremo negativo.

Por otra parte al evaluar ambas variables utilizando la herramienta SREVQUAL se observa que el administrado espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión Fiabilidad**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo una ponderación en cada una de las variables estudiadas, esto es, 5,6 en promedio para la expectativa y 4,05 para la percepción, es decir, no se cubre las expectativas por parte del usuario.

## **OE 2:**

Evaluando los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta, el 45 % de los administrados considera Muy importante que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores pero al recibir el servicio un descontento total el 0% lo califica como Muy bueno, la evaluación entre lo

que desea recibir y lo que percibe hay un diferencia de 45%, por medio de este ítem se conoció que los usuarios descalifican el servicio en este aspecto ya que muestra ineficiencia.

Que el área de licencias de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema, el 40 % lo considera muy importante luego del recibir el servicio solo el 5% lo considera muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 35%, una de las características de la dimensión capacidad de respuesta al que pertenece este ítem es precisamente la disposición de servir al administrado, los resultados obtenidos mostraron la insatisfacción de los usuarios en este aspecto luego de recibido el servicio.

Cuando se les consultó a los administrados si consideran importante que el área de licencias de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez, el 50% de ellos afirmaron que es muy importante sin embargo solo el 10% lo percibieron como muy bueno, lo cual indica que hay un 40 % de diferencia entre lo que desean recibir y lo que percibe. Según Kotler los clientes experimentas 3 niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción y complacencia. Este ítem muestra la insatisfacción de los usuarios al experimentar el servicio por primera vez.

El 42,5% de los administrados consideran muy importante que el área de licencias de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido, pero después de obtener el servicio sólo el 5 % de los administrados lo calificaron como Muy Bueno, existiendo un 37,5 % de diferencia entre lo que esperaba del servicio y de lo que percibió. La metodología SERVQUAL describe a la dimensión capacidad de respuesta como la disposición de servir a los administrados y proveerles un servicio rápido sin embargo de acuerdo a la experiencia del administrado en su opinión el resultado obtenido es negativo y de insatisfacción.

Por otra parte al evaluar ambas variables utilizando la herramienta SREVQUAL se observa que el administrado espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de

la **dimensión capacidad de respuesta**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo una ponderación en cada una de las variables estudiadas, esto es, 5.644 en promedio para la expectativa y 4,1 para la percepción, es decir, no se cubre las expectativas por parte del usuario.

### **OE 3:**

Al evaluar los indicadores de la dimensión seguridad, un porcentaje considerable 40% de los administrados consideran que es muy importante que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio pero al recibir el servicio solo el 7,5% lo califica como Muy bueno, la evaluación entre lo que desea recibir y lo que percibe hay un diferencia de 34,5%.

Según la metodología SERVQUAL la dimensión seguridad evalúa si el servicio es brindado con conocimiento, cortesía, privacidad, habilidad y también si es inspirador de confianza. Los resultados obtenidos para estos aspectos son de insatisfacción; es muy alta la brecha entre lo que esperaban del servicio y lo que finalmente recibieron.

Que los empleados ofrezcan un servicio rápido, el 45 % de los usuarios lo considera muy importante pero al hacer uso de él solo el 5% lo considera muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 40%.

En este aspecto de la dimensión seguridad los resultados se deslizan hacia el lado de la insatisfacción ya que la experiencia al hacer uso del servicio deja una sensación negativa. La ley del Procedimiento administrativo 27444 establece que siendo el administrado parte del proceso administrativo tiene derechos como el ser tratado con respeto, consideración e igualdad, pero en la oficina de licencia de edificaciones de la Municipalidad de Tumán el administrado no puede ejercitar esos derechos.

Cuando se les consultó a los administrados si es necesario que los empleados siempre están dispuestos a ayudar al usuario, el 37,5% de ellos afirman que es muy importante sin embargo solo el 12,5% lo percibieron como

muy bueno, lo cual indica que hay un 25 % de diferencia entre lo que desean recibir y lo que percibe.

Es muy importante que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las preguntas de los usuarios menciona el 45% de los administrados, pero el 12,5% de los atendidos lo percibieron como muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 33,5%

Por otra parte al evaluar ambas variables utilizando la herramienta SREVQUAL se observa que el cliente espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión seguridad**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo una ponderación en cada una de las variables estudiadas, esto es, 5,781 en promedio para la expectativa y 4,24 para la percepción, es decir, no se cubre las expectativas por parte del usuario.

#### **OE 4:**

Al evaluar los indicadores de la dimensión empatía, un porcentaje considerable 42,5% de los administrados consideran que el comportamiento de los empleados transmita confianza pero al recibir el servicio solo el 12,5% lo califica como Muy bueno, la evaluación entre lo que desea recibir y lo que percibe hay un diferencia de 30%. El transmitir confianza y entender al usuario en la necesidad de llevar adelante un trámite que muchas veces le es urgente es parte de la empatía que debe demostrar el o los responsables del área en estudio, en este caso los resultados obtenidos después del análisis son de insatisfacción del administrado.

Al realizar un trámite, que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias, el 40 % lo considera muy importante pero al recibir el servicio solo el 2,5% se siente seguro de las transacciones en esta área, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 27,5%. Los resultados demuestran que los usuarios se sientes inseguros de las transacciones que realizan en esta área, esto afecta el logro de la dimensión Empatía haciendo

evidente la falta de capacidad de los responsables del área para entender a los usuarios que acuden en busca de una solución a un servicio que demandan.

Cuando se les consultó a los administrados si es necesario Que los empleados sean siempre amables., el 40% de ellos afirman que es muy importante sin embargo solo el 12,5% lo percibieron como muy bueno, lo cual indica que hay un 27,5 % de diferencia entre lo que desean recibir y lo que percibe.

El 50% de los administrados consideran muy importante Que los empleados tengan conocimientos suficientes para responder consultas de los usuarios, pero después de obtener el servicio sólo el 10 % de los administrados lo calificaron como Muy Bueno, existiendo un 40 % de diferencia entre lo que esperaba del servicio y de lo que percibió.

Es muy importante que el área de licencias brinde una atención individualizada menciona el 45% de los administrados, pero el 15% de los atendidos lo percibieron como muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es el 35%

Por otra parte al evaluar ambas variables utilizando la herramienta SREVQUAL se observa que el cliente espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión Empatía**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo una ponderación en cada una de las variables estudiadas, esto es, 5,74 en promedio para la expectativa y 4,4 para la percepción, es decir, no se cubre las expectativas por parte del usuario.

#### **OE 5:**

Al evaluar los indicadores de la dimensión aspectos tangibles, un porcentaje considerable 50% de los administrados consideran que es muy importante que el área de licencias tenga horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios pero al recibir el servicio solo el 12,5% lo califica como Muy bueno, la evaluación entre lo que desea recibir y lo que percibe hay un diferencia de 37,5%, el indicador: horarios de trabajo convenientes, establecidos en la

Municipalidad de Tumán no favorecen el logro de la dimensión aspectos tangibles ya que los usuarios se sienten insatisfechos.

Que el área de licencias tenga empleados que ofrezcan atención personalizada al usuario, el 45 % lo considera muy importante pero al recibir el servicio solo el 15% lo considera muy bueno, la diferencia entre lo que desea recibir y lo que al final percibe es de 30%. La administración pública es la forma como el estado canaliza la atención a las demandas sociales de las personas que demandan un servicio eficaz y eficiente por parte de las instituciones. Constitución Política del Perú (1993). Art. 1, establece que la persona humana es el fin supremo de la sociedad y el Estado, (pág. 5) por ello los administrados tienen derecho a un trato digno, de calidad y total satisfacción.

Cuando se les consultó a los administrados si es necesario que el área de licencias se preocupe por los intereses de los usuarios., el 50% de ellos afirman que es muy importante sin embargo solo el 15% lo percibieron como muy bueno, lo cual indica que hay un 35 % de diferencia entre lo que desean y esperan recibir y lo que finalmente reciben o perciben.

El 45% de los administrados consideran muy importante que el área de licencias comprenda las necesidades específicas de los usuarios, pero después de obtener el servicio sólo el 17,5 % de los administrados lo calificaron como Muy Bueno, existiendo un 27,5 % de diferencia entre lo que esperaba del servicio y de lo que percibió.

Por otra parte al evaluar ambas variables utilizando la herramienta SREVQUAL se observa que el cliente espera un servicio (expresado en las expectativas) que supone recibirá, evalúa ciertas características dentro de la **dimensión aspectos tangibles**, que le permite tener impresiones al respecto (consideradas percepciones) emitiendo una ponderación en cada una de las variables estudiadas, esto es, 5,6 en promedio para la expectativa y 4,29 para la percepción, es decir, no se cubre las expectativas por parte del usuario.

**OE 6:**

Al evaluar la relación de las variables metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado, esta es moderada (0.453); asimismo los índices de calidad en el área de licencias de edificaciones son negativos , lo que indica que la percepción de los administrados está por debajo de las expectativas, esto quiere decir, que los administrados reciben menos de lo que esperaban del servicio; asimismo se observa que la dimensión más cercana a cero, es aspectos tangibles , seguido de empatía. Por lo tanto las dimensiones que requieren mayor atención son seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta (Ver figura 13).

## V. CONCLUSIONES.-

**OE 1;** La relación de las variables es de 0,460 , ubicándose en la escala 0,40 a 0,70, es decir, existe una significativa correlación positiva moderada entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrador de la Municipalidad distrital de Tumán en la dimensión fiabilidad, que nos indica que la variable metodología de la simplificación administrativa influye en un nivel muy bajo a la variable satisfacción, pero no significa que puede causar graves problemas a la institución debido a que el área de licencia de edificaciones no cuenta con equipos modernos, que no sea visualmente atractivas, que los materiales del área de licencia no sean visualmente atractivos, etc., entre otros pero a pesar de estas dificultades los trabajadores se esfuerzan mucho para poder cumplir con el servicio al administrado. Díaz (2010) resalta en su investigación la importancia de que el ciudadano obtenga resultados rápidos con procedimientos sencillos.

**OE 2:** La relación de las variables es de 0,350, ubicándose en la escala de 0,20 a 0,40, es decir, existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrador de la Municipalidad distrital de Tumán en la dimensión capacidad de respuesta, que nos indica que la variable metodología de la simplificación administrativa influye en un nivel bajo a la variable satisfacción, pero no significa que puede causar graves problemas a la institución debido a que el área de licencias de edificaciones tiene limitaciones para mantener registros exentos de errores, además no todos los trabajadores muestran sincero interés en solucionar el problema del administrado, realizar bien el servicio a un administrado que viene por primera vez y que el servicio se concluya el servicio en el tiempo promedio, pero a pesar de estas dificultades hay trabajadores que esfuerzan mucho para poder dar un servicio de calidad. Duque (2011) analiza la simplificación administrativa en un contexto más amplio y afirma que la descentralización y el modelo económico influyen en que los países latinoamericanos logren una administración pública más consecuente con la

sociedad y con sus necesidades de contar con un servicio eficiente sin un intervencionismo estatal desmedido.

**OE 3:** La relación de las variables es de 0,341, ubicándose en la escala de 0,20 a 0,40, es decir , existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrador de la Municipalidad distrital de Tumán en la dimensión seguridad, que nos indica que la variable metodología de la simplificación administrativa influye en un nivel bajo a la variable satisfacción, pero no significa que puede causar graves problemas a la institución debido a que existe limitaciones por ciertos empleados para comunicar cuando concluye el servicio, para ofrecer un servicio rápido, absolver preguntas de los administrados, pero como también hay empleados que se esfuerzan mucho para poder cumplir con un servicio de calidad al administrado .

**OE 4:** La relación de las variables es de 0,482, ubicándose en la escala de 0,40 a 0,70, es decir , existe una significativa correlación positiva moderada entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrador de la Municipalidad distrital de Tumán en la dimensión empatía, que nos indica que la variable metodología de la simplificación administrativa influye en un nivel significativo a la variable satisfacción debido a que se observa que hay un buen grupo de los empleados de la Municipalidad que transmiten confianza, muestra un sincero interés para solucionar los problemas del administrado, son amables, tienen suficiente conocimiento para responder a las preguntas de los administrados, brindan una atención individualizada, esto permite dar un servicio de calidad al usuario de la municipalidad.

**OE 5:** La relación de las variables es de 0,248, ubicándose en la escala de 0,20 a 0,40, es decir, existe una relación positiva baja entre la variable metodología de la simplificación administrativa y el nivel de satisfacción del administrador de la Municipalidad distrital de Tumán en la dimensión aspectos tangibles, que nos indica que la variable metodología de la simplificación administrativa influye en un nivel bajo a la variable satisfacción, pero no

significa que puede causar graves problemas a la institución debido a que hay inconvenientes en los horarios para atender a todos los usuarios, falta de empleados para atención personalizada, mayor preocupación por los intereses de los administrados, pero a pesar de estas dificultades los trabajadores se esfuerzan mucho para poder cumplir con el servicio de calidad al administrado .

#### **OE 6.**

Existe una correlación positiva moderada (0.453) entre la metodología de la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad, con un nivel de significancia del 0.01. ( $p < 0.05$ ). Por tanto a una eficiente aplicación de la metodología de la simplificación administrativa, la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la municipalidad aumenta y a una deficiente aplicación de la metodología de la simplificación administrativa, la satisfacción del administrado disminuye.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Incorporar a las capacitaciones técnicas y de implementación de la normativa de simplificación administrativa, orientaciones sobre el trato cálido y humano al usuario del servicio, independientemente de los protocolos administrativos que se tienen que cumplir.
2. En la Municipalidad de Tumán como en toda institución pública los protocolos administrativos deben estar actualizados de acuerdo a las normas legales vigentes y ser de conocimiento y dominio del servidor público de manera que la atención sea rápida y oportuna como corresponde al derecho de los usuarios.
3. Realizar encuestas y/o mediciones al personal de la municipalidad para conocer los tiempos y definir estándares en la aplicación de los protocolos administrativos, todo ello como parte de un proceso planificado sujeto a evaluaciones y el control respectivo.
4. Los resultados de la investigación constituyen información que debe ser difundida para conocimiento del personal de la Municipalidad de Tumán y así estimular la autocrítica y también la auto exigencia para lograr mejores resultados.
5. Elaborar una base de datos de las capacidades, capacitaciones y competencias del personal anualmente para realizar la planificación de la gestión siguiente y asegurar el mejoramiento continuo.
6. A la Municipalidad Distrital de Tumán se le recomienda implementar eventos de capacitación en metodología de simplificación administrativa para aumentar la satisfacción de los administrados. La persona es el fin supremo de la sociedad y el Estado y como adquirente de un servicio público tiene derechos que el servidor público debe conocer, respetar, cumplir y hacer cumplir. La fiabilidad como la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido significa el éxito del que brinda el servicio y el éxito del que realiza el trámite. Fomentar la capacitación continua del servidor de la Municipalidad Distrital de Tumán.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.-

- Castro, C. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Congreso Constituyente (1993). Constitución Política del Perú. Congreso de la República del Perú.
- Díaz, M. (2010). El empleado público ante el procedimiento administrativo: Deberes y obligaciones de una buena administración (Tesis de doctorado). Universidad de Salamanca, España.
- Hessen, J. (2009). Teoría del conocimiento. Instituto Latinoamericano de Ciencia y Artes. Lima.
- Juárez, D. (2007). La Simplificación Administrativa en la Autoridad Fiscal como medida para eficientar la recaudación impositiva en pequeños contribuyentes (Tesis de Maestría). Universidad de Colima, Colombia
- Lavado, C. y Millán, L. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 4, N° 1, 1998, pp. 53-80. Recuperado de: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v04/041053.pdf>
- López, S. (2009). Plan de gestión para desarrollar la política de simplificación de trámites y mejora regulatoria y el diseño de la propuesta de esta para ser implementada en la Caja Costarricense de Seguro Social (Tesis de Maestría). Universidad para la Cooperación Internacional, San José.
- Martínez J. E. y Beltrán E. (2002), Desafíos y oportunidades de las pyme salvadoreñas: construyendo una agenda de desarrollo. FUNDES Internacional. FUNDAPYME, San Salvador. El Salvador.
- Moncayo, E. (2006). La transformación del Estado en América Latina: una perspectiva económica desde los países andinos. Scielo Analytics. Universidad Nacional de Colombia. [www.scielo.org.mx](http://www.scielo.org.mx).
- Morles, V. (2002). Sobre la metodología como ciencia y método científico. Scielo Analytics. Escuela de Educación Universidad Central de Venezuela.
- Seto, D. (2004), De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente, ESIC

- Duque, N. (2011). Dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional. Politécnico Gran colombiano. Bogotá. Revista punto de vista 3 pag 136
- Álvarez, C. (2001). Didáctica de la educación superior. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Chiclayo.
- Mantovani, J. (1983) educación y sus tres problemas. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires.
- Lawrence, R. y Thompson, F. (1999) Un Modelo para la Nueva Gerencia Pública: Lecciones de la Reforma de los Sectores Públicos y Privados. En Revista del CLAD Reforma y Democracia N° 15, Octubre, Caracas.
- Joaquín, E., Losada, C. (1999) Aportes de las Ciencias de Gestión a la Reforma del Estado. En ¿De Burócratas a Gerentes?, Losada i Madorrán (editor), Banco Interamericano de Desarrollo, Washington D. C.
- Banco Mundial (1997) El Estado en un Mundo en Transformación. Informe sobre el Desarrollo Mundial 1997, Banco Mundial, Washington D.C.
- Sánchez H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseños de la investigación científica. Lima: editorial Visión Universitaria.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (5aed.). México: Me Graw-Hill.
- Fernández y Sarramona
- Prieto, T. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima
- Cámara de Comercio de Lima. 14 propuestas para impulsar la simplificación administrativa. Diario Gestión. Lima 17 de septiembre del 2015. Sección Economía. [www.gestion.com.pe](http://www.gestion.com.pe). Recuperado 15 de Octubre 2017.
- Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización de la gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. 2017. Plan Municipal de Simplificación Administrativa 2017. Municipalidad Provincial de Chiclayo. Chiclayo.
- Guzmán, A. (1999). Tramitología, simplificación de procesos administrativos y reingeniería de negocios. Centro de Investigación en Computación, Instituto Politécnico Nacional. México.

- Secretaria de Gestión Pública. (2011). Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima.
- Ramírez, J. 2014. Manuel auto informativo de Derecho Administrativo. Universidad Continental. Lima.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (2004). *Un concepto del modelo de la calidad del servicio y sus implicancias para las futuras investigaciones. American Marketing Association, journal of marketing. México.*
- Poder Ejecutivo. (2007). Ley Orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158. Poder Ejecutivo.

# **ANEXOS**

**Anexo 1.** Instrumento de medición de la variable Metodología de Simplificación administrativa.



**CUESTIONARIO N° 01  
A LOS USUARIOS DEL AREA DE LICENCIA  
DE EDIFICACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMAN**

**Estimado Usuario:**

La finalidad de este cuestionario es recoger información relacionada a la metodología de simplificación administrativa.

Le agradecemos de antemano su gentil colaboración, asimismo le hacemos presente que la información será manejada confidencialmente por lo que le pedimos sea veraz en sus respuestas.

<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>		
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino ( ) Femenino ( )	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
<b>EXPECTATIVA</b>		
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de licencia de edificaciones. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.		
1: NADA IMPORTANTE 2: ALGO IMPORTANTE 3: POCO IMPORTANTE		

4: REGULARMENTE IMPORTANTE 5: IMPORTANTE 6: MUY IMPORTANTE 7 TOTALMENTE IMPORTANTE									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	que el área de licencia de edificaciones tenga equipos modernos							
2	E	Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivas.							
3	E	Que los empleados del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra.							
4	E	Que los elementos materiales del area de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos							
5	E	Que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido.							
6	E	que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores							
7	E	Que el área de licencia de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema.							
8	E	Que el área de licencia de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez.							
9	E	Que el área de licencia de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido							
10	E	Que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio							
11	E	Que los empleados ofrezcan un servicio rápido							
12	E	Que los empleados siempre estén dispuestos a ayudar al usuario							
13	E	Que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las preguntas de los usuarios							
14	E	Que el comportamiento de los empleados transmita confianza.							
15	E	Que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias							
16	E	que los empleados sean siempre amables							
17	E	Que los empleados tengan conocimientos suficientes para responder consultas de los clientes.							
18	E	Que el área de licencias brinde una atención individualizada							

**ESCUELA DE POSTGRADO**

19	E	Que el área de licencias tenga horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.							
20	E	Que el área de licencias tenga empleados que ofrecen atención personalizada al usuario.							
21	E	Que el área de licencias se preocupe por los intereses de los usuarios.							
22	E	Que el área de licencias comprenda las necesidades específicas de los usuarios.							

**Anexo 2.** Instrumento de medición de la variable Satisfacción del administrado.

**CUESTIONARIO N° 02**  
**A LOS USUARIOS DEL AREA DE LICENCIA**  
**DE EDIFICACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMAN**

**Estimado usuario:**

La finalidad de este cuestionario es recoger información relacionada a la atención recibida.

Le agradecemos de antemano su gentil colaboración, asimismo le hacemos presente que la información será manejada confidencialmente por lo que le pedimos sea veraz en sus respuestas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO									
2. Edad del encuestado en años									
3. Sexo		Masculino ( ) Femenino ( )							
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1						
		Primaria	2						
		Secundaria	3						
		Superior técnico	4						
		Superior universitario	5						
6. Tipo de Usuario		Nuevo	1						
		Continuador	2						
<b>PERCEPCIONES</b>									
<p>En segundo lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de licencia de edificaciones. Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p> <p style="text-align: center;">1: TOTALMENTE MALO 2: MUY MALO 3: MALO 4: REGULAR 5: BUENO 6: MUY BUENO 7: TOTALMENTE BUENO</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	¿El área de licencia de edificaciones tiene equipos modernos?							
2	E	¿Las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones son visualmente atractivas?							
3	E	¿Los empleados del área de licencia de edificaciones tienen apariencia pulcra?							

4	E	¿Los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos?								
5	E	¿El área de licencia de edificaciones cumple lo prometido en el tiempo ofrecido?								
6		¿El área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores?								
7	E	¿El área de licencia de edificaciones muestra un sincero interés en solucionar mi problema?								
8	E	¿El área de licencia de edificaciones realiza bien el servicio en la primera vez?								
9	E	¿El área de licencia de edificaciones concluye el servicio en el tiempo prometido?								
10	E	¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?								
11	E	¿Los empleados ofrezcan un servicio rápido?								
12	E	¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar al usuario?								
13	E	¿Los empleados están siempre dispuestos para responder a las preguntas de los usuarios?								
14	E	¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?								
15	E	¿Me siento seguro de las transacciones en el área de licencias?								
16	E	¿Los empleados son siempre amables?								
17	E	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder consultas de los usuarios?								
18	E	¿El área de licencias brinda una atención individualizada?								
19	E	¿El área de licencias tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?								
20	E	¿El área de licencias tiene empleados que ofrecen atención personalizada al usuario?								
21	E	¿El área de licencias se preocupa por los intereses de los usuarios?								
22	E	¿El área de licencias comprende las necesidades específicas de los usuarios?								

### Anexo 3. Matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

##### METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN – 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación de la Metodología de Simplificación Administrativa en el nivel de	<b>General</b> Determinar la relación de la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.  <b>Específicos</b>	Existe una relación directa entre la metodología de simplificación administrativa	<b>Variable Independiente</b>  Metodología de la Simplificación	Correlacional	100 administrados	Encuesta	Método científico
				DISEÑO		MUESTRA	

<p>satisfacción del administrado para el trámite de Licencia de Edificación de la Municipalidad?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión fiabilidad para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión capacidad de respuesta para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión seguridad para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión empatía para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado en la dimensión aspectos tangibles para el</p>	<p>y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad distrital de Tumán – 2017.</p>	<p>administrativa</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del administrado</p>	<p>No experiment al de corte transversal</p>	<p>40 administrados</p>	<p>2 cuestionarios</p>	
--	---	---	---	--	-------------------------	------------------------	--

	<p>trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad Distrital de Tumán – 2017.</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

## Anexo 4. VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

### VARIABLE: METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

#### TÍTULO DE LA TESIS: METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN – 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
METODOLÓGICA DE	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	1. Que el área de licencia de edificaciones tenga equipos modernos			X		X		X		X		
			2. Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente			X		X		X		X		

			atractivas.											
			3. Que los empleados del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra.			X		X		X		X		
			4. Que los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos			X		X		X		X		
			5. Que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido.			X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	Disposición de servir		6. Que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores			X		X		X		X		
			7. Que el área de licencia de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema.			X		X		X		X		
			8. Que el área de licencia de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez.			X		X		X		X		
			9. Que el área de licencia de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido			X		X		X		X		
Seguridad	Evaluación de confianza		10. Que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio			X		X		X		X		
			11. Que los empleados ofrezcan un servicio rápido											
			12. Que los empleados siempre estén dispuestos a ayudar al administrado			X		X		X		X		
			13. Que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las preguntas			X		X		X		X		

			de los administrados												
<b>Empatía</b>	Capacidad para entender	14. Que el comportamiento de los empleados transmita confianza.				X		X		X		X			
		15. Que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias				X		X		X		X			
		16. Que los empleados sean siempre amables				X		X		X		X			
		17. Que los empleados tengan conocimientos suficientes para responder consultas de los administrados.				X		X		X		X			
		18. Que el área de licencias brinde una atención individualizada				X		X		X		X			
<b>Aspectos tangibles</b>	Aspectos físicos en las instalaciones	19. Que el área de licencias tenga horarios de trabajo convenientes para todos los administrados				X		X		X		X			
		20. Que el área de licencias tenga empleados que ofrecen atención personalizada al administrado.				X		X		X		X			
		21. Que el área de licencias se preocupe por los intereses de los administrados				X		X		X		X			
		22. Que el área de licencias comprenda las necesidades específicas de los administrados.				X		X		X		X			

## Anexo 5. VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

### VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO

#### TÍTULO DE LA TESIS: METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN – 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Totalmente malo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Totalmente bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
											SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO
METODOLOGÍA DE	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	1. ¿El área de licencia de edificaciones tiene equipos modernos?				X		X		X		X						
			2. ¿Las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones son visualmente atractivas?				X		X		X		X						
			3. ¿Los empleados del área de licencia de edificaciones tienen apariencia pulcra?				X		X		X		X						

			4. ¿Los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos?				X		X		X		X		
			5. ¿El área de licencia de edificaciones cumple lo prometido en el tiempo ofrecido?				X		X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición de servir		6. ¿El área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores?				X		X		X		X	
				7. ¿El área de licencia de edificaciones muestra un sincero interés en solucionar mi problema?				X		X		X		X	
				8. ¿El área de licencia de edificaciones realiza bien el servicio en la primera vez?				X		X		X		X	
				9. ¿El área de licencia de edificaciones concluye el servicio en el tiempo prometido?				X		X		X		X	
	<b>Seguridad</b>	Evaluación de confianza		10. ¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?				X		X		X		X	
				11. ¿Los empleados ofrezcan un servicio rápido?											
				12. ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar al administrado?				X		X		X		X	

			13. ¿Los empleados están siempre dispuestos para responder a las preguntas de los administrados?				X		X		X		X	
<b>Empatía</b>	Capacidad para entender		14. ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?				X		X		X		X	
			15. ¿Me siento seguro de las transacciones en el área de licencias?				X		X		X		X	
			16. ¿Los empleados son siempre amables?				X		X		X		X	
			17. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder consultas de los administrados?				X		X		X		X	
			18. ¿El área de licencias brinda una atención individualizada?				X		X		X		X	
<b>Aspectos tangibles</b>	Aspectos físicos en las instalaciones		19. ¿El área de licencias tiene horarios de trabajo convenientes para todos los administrados?				X		X		X		X	
			20. ¿El área de licencias tiene empleados que ofrecen atención personalizada al administrado?				X		X		X		X	
			21. ¿El área de licencias se preocupa por los intereses de los administrados?				X		X		X		X	
			22. ¿El área de licencias comprende las necesidades específicas de los administrados?				X		X		X		X	

## Anexo 6. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD: Capacidad de cumplimiento</b>								
1	Que el área de licencia de edificaciones tenga equipos modernos	✓		✓		✓		
2	Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Que los empleados del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	Que los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos	✓		✓		✓		
5	Que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición de servir</b>								
6	Que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores	✓		✓		✓		
7	Que el área de licencia de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema.	✓		✓		✓		
8	Que el área de licencia de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez.	✓		✓		✓		
9	Que el área de licencia de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD: Evaluación de confianza</b>								
10	Que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio	✓		✓		✓		
11	Que los empleados ofrezcan un servicio rápido	✓		✓		✓		
12	Que los empleados siempre estén dispuestos a ayudar al administrado	✓		✓		✓		
13	Que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las preguntas de los administrados	✓		✓		✓		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg. CURO MAQUÉN LUIS ALBERTO

Especialidad del validador: EDUCACION - T.Y.C.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

1759427

  
M. Sr. Luis Alberto Curo Maquén  
C.F.P. 0262

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA: Capacidad para entender</b>							
1	Que el comportamiento de los empleados transmita confianza.	✓		✓		✓		
2	Que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias	✓		✓		✓		
3	Que los empleados sean siempre amables	✓		✓		✓		
	Que los empleados tengan conocimientos suficientes para responder consultas de los administrados.	✓		✓		✓		
4	Que el área de licencias brinde una atención individualizada	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES: Disposición de servir</b>							
6	Que el área de licencias tenga horarios de trabajo convenientes para todos los administrados	✓		✓		✓		
7	Que el área de licencias tenga empleados que ofrecen atención personalizada al administrado.	✓		✓		✓		
8	Que el área de licencias se preocupe por los intereses de los administrados	✓		✓		✓		
9	Que el área de licencias comprenda las necesidades específicas de los administrados.	✓		✓		✓		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg. CURO MAQUÉN LUIS ALBERTO

Especialidad del validador: EDUCACION - MYC.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 17594217  
**M. Sc. Luis Alberto Curo Maquén**  
**CFP. 0262**

## Anexo 6. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD: Capacidad de cumplimiento</b>								
1	Que el área de licencia de edificaciones tenga equipos modernos	✓		✓		✓			
2	Que las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones sean visualmente atractivas.	✓		✓		✓			
3	Que los empleados del área de licencia de edificaciones tengan apariencia pulcra.	✓		✓		✓			
4	Que los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos	✓		✓		✓			
5	Que el área de licencia de edificaciones cumpla lo prometido en el tiempo ofrecido.	✓		✓		✓			
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición de servir</b>								
6	Que el área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores	✓		✓		✓			
7	Que el área de licencia de edificaciones muestre un sincero interés en solucionar su problema.	✓		✓		✓			
8	Que el área de licencia de edificaciones realice bien el servicio en la primera vez.	✓		✓		✓			
9	Que el área de licencia de edificaciones concluya el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓			
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD: Evaluación de confianza</b>								
10	Que los empleados comuniquen cuando concluirá el servicio	✓		✓		✓			
11	Que los empleados ofrezcan un servicio rápido	✓		✓		✓			
12	Que los empleados siempre estén dispuestos a ayudar al administrado	✓		✓		✓			
13	Que los empleados estén siempre dispuestos para responder a las preguntas de los administrados	✓		✓		✓			

Observaciones (Precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg.

BOBADILLA MORALES FELIX OCTAVIO

Especialidad del validador:

GESTION PUBLICA.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA  
DIRECCIÓN SENASA LAMBAYEQUE

M.V. Mgtr. Félix Octavio Bobadilla Morales  
JEFE AREA DE SANIDAD ANIMAL

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA: Capacidad para entender</b>							
1	Que el comportamiento de los empleados transmita confianza.	✓		✓		✓		
2	Que me sienta seguro de las transacciones en el área de licencias	✓		✓		✓		
3	Que los empleados sean siempre amables	✓		✓		✓		
	Que los empleados tengan conocimientos suficientes para responder consultas de los administrados.	✓		✓		✓		
4	Que el área de licencias brinde una atención individualizada	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES: Disposición de servir</b>							
6	Que el área de licencias tenga horarios de trabajo convenientes para todos los administrados	✓		✓		✓		
7	Que el área de licencias tenga empleados que ofrecen atención personalizada al administrado.	✓		✓		✓		
8	Que el área de licencias se preocupe por los intereses de los administrados	✓		✓		✓		
9	Que el área de licencias comprenda las necesidades específicas de los administrados.	✓		✓		✓		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg. BOBADILLA MORALES FELIX OCTAVIO

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO**  
**SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA**  
**DIRECCIÓN SENASA LAMBAYEQUE**  
  
**M.V. Mgtr. Félix Octavio Bobadilla Morales**  
**JEFE AREA DE SANIDAD ANIMAL**

Firma del experto

## Anexo 7. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD: Capacidad de cumplimiento</b>								
1	¿El área de licencia de edificaciones tiene equipos modernos?	✓		✓		✓		
2	¿Las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Los empleados del área de licencia de edificaciones tienen apariencia pulcra?	✓		✓		✓		
4	¿Los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
5	¿El área de licencia de edificaciones cumple lo prometido en el tiempo ofrecido?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición de servir</b>								
6	¿El área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores?	✓		✓		✓		
7	¿El área de licencia de edificaciones muestra un sincero interés en solucionar mi problema?	✓		✓		✓		
8	¿El área de licencia de edificaciones realiza bien el servicio en la primera vez?	✓		✓		✓		
9	¿El área de licencia de edificaciones concluye el servicio en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD: Evaluación de confianza</b>								
10	¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?	✓		✓		✓		
11	¿Los empleados ofrezcan un servicio rápido?	✓		✓		✓		
12	¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar al administrado?	✓		✓		✓		
13	¿Los empleados están siempre dispuestos para responder a las preguntas de los administrados?	✓		✓		✓		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg. CURO MAQUÉN LUIS ALBERTO

Especialidad del validador: EDUCACION - NYC

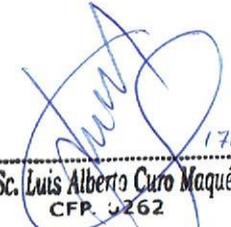
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

17594217

  
M. Sc. Luis Alberto Curo Maquén  
CFP. 0262

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL ADMINISTRADO**

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA: Capacidad para entender</b>								
1	¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?	✓		✓		✓		
2	¿Me siento seguro de las transacciones en el área de licencias?	✓		✓		✓		
3	¿Los empleados son siempre amables?	✓		✓		✓		
	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder consultas de los administrados?	✓		✓		✓		
4	¿El área de licencias brinda una atención individualizada?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES: Disposición de servir</b>								
6	¿El área de licencias tiene horarios de trabajo convenientes para todos los administrados?	✓		✓		✓		
7	¿El área de licencias tiene empleados que ofrecen atención personalizada al administrado?	✓		✓		✓		
8	¿El área de licencias se preocupa por los intereses de los administrados?	✓		✓		✓		
9	¿El área de licencias comprende las necesidades específicas de los administrados?	✓		✓		✓		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg. CURO MAQUÉN LUIS ALBERTO

Especialidad del validador: EDUCACION - P.Y.C.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 17594217  
**M. Sc. Luis Alberto Curo Maquén**  
 CFP. 0262

## Anexo 7. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD: Capacidad de cumplimiento</b>								
1	¿El área de licencia de edificaciones tiene equipos modernos?	✓		✓		✓		
2	¿Las instalaciones físicas del área de licencia de edificaciones son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Los empleados del área de licencia de edificaciones tienen apariencia pulcra?	✓		✓		✓		
4	¿Los elementos materiales del área de licencia de edificaciones (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
5	¿El área de licencia de edificaciones cumple lo prometido en el tiempo ofrecido?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición de servir</b>								
6	¿El área de licencias de edificaciones mantenga registros exentos de errores?	✓		✓		✓		
7	¿El área de licencia de edificaciones muestra un sincero interés en solucionar mi problema?	✓		✓		✓		
8	¿El área de licencia de edificaciones realiza bien el servicio en la primera vez?	✓		✓		✓		
9	¿El área de licencia de edificaciones concluye el servicio en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD: Evaluación de confianza</b>								
10	¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?	✓		✓		✓		
11	¿Los empleados ofrezcan un servicio rápido?	✓		✓		✓		
12	¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar al administrado?	✓		✓		✓		
13	¿Los empleados están siempre dispuestos para responder a las preguntas de los administrados?	✓		✓		✓		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia):

*HAY SUFICIENCIA*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg.

*Bobadilla Morales Felix Octavio.*

Especialidad del validador:

*GESTIÓN PÚBLICA*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA  
DIRECCIÓN SENASA LAMBAYEQUE  
*[Firma]*  
M.V. Mgtr. Félix Octavio Bobadilla Morales  
JEFE AREA DE SANIDAD ANIMAL

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

N°		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA: Capacidad para entender</b>							
1	¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?	✓		✓		✓		
2	¿Me siento seguro de las transacciones en el área de licencias?	✓		✓		✓		
3	¿Los empleados son siempre amables?	✓		✓		✓		
	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder consultas de los administrados?	✓		✓		✓		
4	¿El área de licencias brinda una atención individualizada?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES: Disposición de servir</b>							
6	¿El área de licencias tiene horarios de trabajo convenientes para todos los administrados?	✓		✓		✓		
7	¿El área de licencias tiene empleados que ofrecen atención personalizada al administrado?	✓		✓		✓		
8	¿El área de licencias se preocupa por los intereses de los administrados?	✓		✓		✓		
9	¿El área de licencias comprende las necesidades específicas de los administrados?	✓		✓		✓		

Observaciones (Precisar si hay

suficiencia):

*HAY SUFICIENCIA*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg.

*Bobadilla MORALES FELIX OCTAVIO*

Especialidad del validador:

*GESTIÓN PÚBLICA*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA  
DIRECCIÓN SENASA LAMBAYEQUE**

*Firma*  
-----  
**M.V. Mgtr. Félix Octavio Bobadilla Morales**  
**JEFE AREA DE SANIDAD ANIMAL**

Firma del experto

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN – 2017

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionarios para determinar cómo se relaciona la Metodología de simplificación administrativa y la satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Tumán-2017

### III. TESISISTAS:

Br. RICHARD ALBERTO DÍAZ GASTELO

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de datos, el Magíster, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, considerando su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de Enero de 2017