



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Los procedimientos administrativos simplificados y la
satisfacción del administrado de la municipalidad de
san isidro en el año 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Luis Fortunato Asca Rodriguez

Br. Richerd Homero Rodas Cueva

ASESOR:

Dr. Miguel Sebastián Armesto Céspedes

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Dra. Isabel Menacho Varga

Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Dedicatoria

A Dios y a nuestras Familias por el apoyo incondicional, paciencia comprensión, cuyo tiempo hemos tenido que sacrificar más de una vez para poder cumplir con el nuestro y con los objetivos profesionales que hoy se ven plasmados en esta tesis, que es para ustedes. Por siempre nuestro corazón y nuestro agradecimiento

Agradecimiento

A Dios, por estar presente en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente.

A aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, brindándonos el apoyo, alegría y fortaleza necesaria para seguir adelante.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor, Dr. Miguel Armesto, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa gran amistad que nos brindó siempre.

Declaración Jurada

Yo, Richerd Homero Rodas Cueva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 18199470, con la tesis titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Luis Fortunato Asca Rodríguez.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 19 de Julio de 2014

Firma:

Nombres y apellidos: Richerd Homero Rodas Cueva

DNI: 18199470

Declaración Jurada

Yo, Luis Fortunato Asca Rodriguez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06276000, con la tesis titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Richerd Homero Rodas Cueva.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 19 de Julio de 2014

Firma:

Nombres y apellidos: Luis Fortunato Asca Rodríguez

DNI: 06276000

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento al Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación titulado: Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013.

El trabajo se ha dividido en cuatro capítulos.

En el primer capítulo problema de investigación: se desarrolla el planteamiento y formulación del problema, la justificación, los antecedentes y los objetivos.

En el segundo capítulo marco teórico: se ha consultado bibliografía sobre las variables procedimiento administrativo simplificado y satisfacción del administrado, así como la relación entre ambas variables.

En el tercer capítulo marco metodológico: presenta la metodología del trabajo, considerándose el tipo de investigación, diseño, población, muestra y procesamiento de los datos.

En el cuarto capítulo resultado: se encuentra los resultados de la investigación, obtenidos de la escala de apreciación tipo descriptiva, a través del paquete estadístico SPSS. Finalmente se realiza las conclusiones y sugerencias.

Queda a criterio del Jurado evaluador la revisión del trabajo de investigación, para su aprobación.

Los autores

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vii
CAPÍTULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del Problema	18
1.2. Formulación del Problema	21
1.3. Justificación	22
1.4. Antecedentes	24
1.5. Objetivos	32
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	34
2.1 Bases teóricas de la variable procedimiento administrativo simplificado	35
2.2 Bases teóricas de la variable satisfacción del administrado	63
CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO	90
3.1. Hipótesis	91
3.2. Variables	92
3.3. Metodología	96
3.4. Población, muestra y muestreo	97
3.5. Método de investigación	98
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	99
3.7. Método de análisis de datos	103
CAPÍTULO IV - RESULTADOS	105
4.1 Descripción	106
4.2 Contrastación de hipótesis	112
4.3 Discusión	124
CONCLUSIONES	129
SUGERENCIAS	132
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	135
ANEXOS	142

Anexo 1. Matriz de consistencia	143
Anexo 2. Base de datos de ambas variables	146
Anexo 3. Análisis estadístico	154
Anexo 4. Instrumento de medición de la variable X	162
Anexo 5. Instrumento de medición de la variable Y	163
Anexo 6. Informe de Opinión de expertos	164
Anexo 7. Declaración jurada del artículo científico	170
Anexo 8. Artículo científico	172

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Procedimiento administrativo simplificado	94
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción del administrado	95
Tabla 3	Validez del instrumento que mide el Procedimiento administrativo simplificado	101
Tabla 4	Validez del instrumento que mide la simplificación del administrado	101
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	102
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento que mide la variable Procedimiento administrativo simplificado	102
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción de administrado.	103
Tabla 8	Descripción de la variable Procedimiento administrativo simplificado	106
Tabla 9	Descripción de la dimensión Tiempo de atención	107
Tabla 10	Descripción de la dimensión Costo de los procedimientos	108
Tabla 11	Descripción de la variable Satisfacción del administrado	109
Tabla 12	Descripción de la dimensión Atención en plataforma al administrado	110
Tabla 13	Descripción de la dimensión Calidad del servicio al administrado	111
Tabla 14	Descripción de la dimensión Facilidades y comodidades al administrado	112
Tabla 15	Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado	113
Tabla 16	Correlación de Spearman entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la Atención en plataforma al administrado	115

Tabla 17	Correlación de Spearman entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de servicio al administrado	116
Tabla 18	Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado	118
Tabla 19	Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa	120
Tabla 20	Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrativo	120
Tabla 21	Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en las Facilidades y comodidades administrativas	123

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Estrategia de modernización de la gestión pública	51
Figura 2	Etapas de un proceso de simplificación administrativa	57
Figura 3	Modelo SERVQUAL	73
Figura 4	Formula de productividad	85
Figura 5	Procedimiento administrativo simplificado	106
Figura 6	Tiempo de atención del administrado	107
Figura 7	Costo de los procedimientos	108
Figura 8	Satisfacción del administrado	109
Figura 9	Atención en plataforma al administrado	110
Figura 10	Calidad del servicio al administrado	111
Figura 11	Facilidades y comodidades al administrado	112
Figura 12	Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado.	114
Figura 13	Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y Atención en plataforma al administrado	115
Figura 14	Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de servicio al administrado.	117
Figura 15	Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades al administrado	119
Figura 16	El costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Atención en plataforma administrativa	120
Figura 17	Costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Calidad del servicio al administrativo.	122
Figura 18	Costo de los procedimientos administrativos simplificados y las Facilidades y comodidades administrativas.	124

Resumen

La presente investigación tiene como problema general ¿Cuál es la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013? El objetivo general es determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

El estudio fue de tipo básico y el diseño correlacional-causal. La población en estudio estuvo conformada por los administrados que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro en el año 2013 y La muestra seleccionada es aleatoria simple de tamaño igual a 100, los datos se obtuvieron a través de la realización de una encuesta a partir de una escala tipo Likert. Se tabularon y se procesaron los datos en el paquete estadístico SPSS Versión 20.0.

Los resultados indican una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

Palabras claves: Procedimiento administrativo simplificado, satisfacción del administrado.

Abstract

This research has the general problem: What is the influence of simplified administrative procedures administered to satisfaction of the Municipalidad de San Isidro in 2013? The overall objective is to determine the influence of simplified administrative procedures administered to satisfaction of the Municipality of San Isidro in 2013.

The study was a basic type and the correlational-causal design, the study population was made up of managed systems processed simplified administrative procedures in the Municipalidad de San Isidro in 2013 and the selected sample is simple random size equal to 100 the data were obtained through a survey from a Likert-type scale. Were tabulated and data were processed in SPSS version 20.0.

The results indicate a strong positive moderating influence of simplified administrative procedures administered satisfaction of the Municipality of San Isidro in 2013 (sig. = 0.000 bilateral <0.01 , $Rho = 0.449^{**}$).

Keywords: simplified administrative procedure, administered satisfaction.

Introducción

En la actualidad se hace mandatorio que el estado se modernice y genere servicios cada vez con mejor calidad que permita satisfacer las diversas necesidades de los administrados. Es en este sentido que en el país contamos con la política de modernización del estado, la política nacional de simplificación administrativa (declarada de mandatorio cumplimiento por parte de las entidades del estado) e iniciativas público-privadas que viene trabajando hace varios años. A pesar de los múltiples esfuerzos realizados en materia de simplificación administrativa, según los reportes del Banco Mundial y la Cooperación Técnica Internacional, sitúan al Perú como uno de los países más burocráticos de la región debido a los numerosos trámites que hay que realizar.

La Municipalidad de San Isidro en el marco de la política nacional de Simplificación Administrativa viene trabajando en la simplificación de sus procedimientos administrativos, sin embargo a la fecha se desconoce entre otros problemas la influencia que tienen los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro a efectos de evaluar los resultados de la Simplificación Administrativa implementada.

Es en este contexto, se ha desarrollado la presente investigación estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo contiene el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación y las limitaciones del presente estudio en relación a los avances del gobierno electrónico y la falta de participación ciudadana.

El segundo capítulo se enfoca en el análisis del marco teórico a partir de cada variable analizada a través de referencias bibliográficas, así como de diversas fuentes para la complementación y comprensión de la investigación.

El tercer capítulo expone el procedimiento metodológico de la investigación, cabe mencionarse que se asume el enfoque cuantitativo, el

sistema de operacionalización de variables, asimismo el tipo de investigación es básica y el diseño correlacional-causal.

El cuarto capítulo expone los resultados descriptivos y la verificación de hipótesis a partir de los resultados obtenidos en el procesamiento de datos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Existen estudios nacionales e internacionales en los cuales se evidencia que en el aparato estatal peruano existen problemas vinculados a la calidad de servicio de las instituciones públicas en los procedimientos administrativos que inician los ciudadanos.

En el ámbito internacional, El Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC) publican anualmente el índice de facilidad para hacer negocios (Doing Business) en distintos países. La evolución del índice Doing Business de Perú en los años 2007 al 2014 según el consolidado publicado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el portal www.doingbusiness.org se evidencia un retroceso de 3 puestos en el ranking general respecto al año anterior ubicando al Perú en el puesto 42 de 189 países. Asimismo, de los 10 ítems que evalúa el Banco Mundial, existen dos ítems (Apertura de un Negocio y Manejo de Permisos de Construcción) en el cual los gobiernos locales tienen una participación directa y relevante con sus procedimientos administrativos.

En dichos ítems Perú se ubica varios puestos más atrás en el ranking mundial ubicándose en el segundo tercio de los países evaluados. Esto nos indica la existencia de cierta problemática en los procedimientos administrativos en los gobiernos locales, lo que incide en la satisfacción del cliente.

En el ámbito nacional, Ciudadanos al Día publica en su boletín número 155 los resultados de Atención al Ciudadano en Municipalidades distritales de Lima y Callao 2013, en el cual identifica los principales problemas en Municipalidades Distritales de Lima y Callao en las cuales se puede apreciar que de los 16 ítems tipificados como principales problemas identificados, 12 están relacionados directamente sobre procedimientos administrativos y calidad de atención de los mismos.

De acuerdo al informe N° 009-2014/GEE de INDECOPI, en el año 2013 las Municipalidades Distritales ocupan el tercer lugar como tipo de entidad con número de barreras burocráticas denunciadas, asimismo, el 65% de las denuncias de barreras burocráticas que recibe son por trámites municipales.

La respuesta del Estado se ha dado en varios frentes:

- La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE), establece que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través de la Secretaría de Gestión Pública ejerce la rectoría de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- Se declara la Política Nacional de Simplificación Administrativa como política nacional de obligatorio cumplimiento.
- Se aprueba la ley de simplificación administrativa y se publica la guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en tres versiones, para el gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales.
- La Secretaría de Gestión Pública, de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de campañas de fiscalización viene generando alertas en materia de cumplimiento de las normas de simplificación para el TUPA, en tal sentido en diciembre del 2010 hizo llegar a la Municipalidad de San Isidro la relación de observaciones a considerarse, en materia de requisitos, sustento, días, etc.
- El Portal de Servicios al Ciudadano, es gestionado desde la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. En este portal se centraliza y publica la información de los servicios públicos que todas las entidades del estado brindan al ciudadano, lo que constituye un lugar de consulta alternativo y novedoso a los métodos convencionales y cuenta con una disponibilidad de 24x7.

- Con el método convencional, los trámites de una entidad del estado se enviaban al Diario Oficial para ser publicados. En la actualidad, ésta publicación es electrónica y rápida. Los servicios y sus procedimientos y formatos están disponibles en Internet, por lo que cada institución ahorra una cantidad significativa en sus presupuestos anuales por conceptos de publicación en el Diario Oficial.

De manera complementaria, se puede afirmar que el Portal de Servicios al Ciudadano permite a los ciudadanos reducir tiempo y costos de traslados para consulta de trámites y a las entidades del estado transparentar sus trámites (dado que a la fecha se cuenta con más de 7,200 trámites), optimizar sus procesos, estandarizar sus procedimientos y formatos de servicios públicos.

Todas estas respuestas se encuentran dentro del marco de la “Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa”, en el mismo que se hace referencia que desde hace dos décadas se vienen llevando adelante procesos de reforma normativa e institucional orientados a que la prestación de servicios con calidad por parte de las entidades del estado sea eficiente y eficaz.

Asimismo se resaltan iniciativas desde el sector público y desde el sector privado orientados hacia este mismo objetivo común.

En el sector privado se resaltan las siguientes iniciativas:

- Tramifacil, bajo la modalidad de asociación público – privada y de la cooperación internacional crean un mecanismo de articulación de esfuerzos individuales que se venían llevando a cabo por diversas instituciones con el mismo objetivo: “Menos tramites, más empresas”.
- Entre los principales logros según lo publicado en su portal web se puede resaltar lo siguiente: Se evitó la duplicidad de actividades, se estandarizaron metodologías, se aprendió de

experiencias exitosas, se extendió la formación de capacidades técnicas y las asistencias técnicas a las municipalidades de gran parte del país.

A pesar de los esfuerzos realizados en materia de simplificación administrativa, según el reporte Doing Business del Banco Mundial y la Cooperación Técnica Internacional, sitúan al Perú como uno de los países más burocráticos de la región debido a los numerosos trámites que hay que realizar.

La Municipalidad de San Isidro en el marco de la política de Simplificación Administrativa viene trabajando en la simplificación de sus procedimientos administrativos, sin embargo a la fecha se desconoce entre otros problemas la relación que existe entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro a efectos de evaluar los resultados de la Simplificación Administrativa implementada.

Es en este contexto que planteamos la siguiente investigación a fin de determinar la relación existente entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?

1.2.2. Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?

Problema Específico 2

¿Cuál es la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?

Problema Específico 3

¿Cuál es la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?

Problema Específico 4

¿Cuál es la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?

Problema Específico 5

¿Cuál es la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?

Problema Específico 6

¿Cuál es la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica.

La presente investigación busca mediante la aplicación de los modelos teóricos existentes en los informes técnicos de entidades internacionales como el Banco Mundial, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Entidades Estatales de países de habla hispana plantear la discusión tanto

sobre el conocimiento existente del área investigada como en el ámbito de la aplicación en los gobiernos locales, esto debido a que si bien existe una legislación, es poco conocido los resultados de la influencia de los procedimientos administrativos en la satisfacción de los administrados.

1.3.2. Justificación Metodológica

La presente investigación busca crear un instrumento de recolección de datos que permita medir el la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los administrados. Este instrumento en adelante podría ser utilizado en otras entidades del estado para lograr el mismo objetivo.

1.3.3. Justificación Práctica

En función a los resultados se plantean recomendaciones acerca de los mecanismos para poder lograr indicadores del nivel de influencia de la satisfacción de los administrados ante los procedimientos administrativos simplificados que demuestren como acercar el gobierno al ciudadano como parte de un proceso de mejora permanente en la Administración Pública.

Dicha investigación permite contextualizar y tener la información con mecanismos adecuados que permitan una adecuada toma de decisiones respecto a la implementación de los procedimientos administrativos simplificados y como estos mecanismos generan en el ciudadano menores costos, menores plazos, mejor atención y como consecuencia una mayor satisfacción del administrado.

Con los resultados de la presente investigación, los funcionarios y autoridades competentes pueden evaluar los

resultados obtenidos de la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado.

1.3.4. Justificación Legal

La presente investigación aporta al cumplimiento con lo dispuesto por la Secretaría de Gestión Pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa aprobado mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM. Dicho plan tiene como finalidad mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

1.4. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Banco de Desarrollo de América Latina (2011) en su informe “El uso de las TIC para la simplificación de barreras administrativas en la inversión”, tuvo como objetivo documentar las mejores prácticas que diversos gobiernos nacionales y subnacionales en América Latina han implementado para mejorar su calidad de servicios al ciudadano a través de la ejecución de políticas para incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación como un medio para disminuir de las barreras administrativas a la inversión.

En el mencionado informe se utiliza investigación básica descriptiva y se llegan a las siguientes conclusiones:

- El funcionamiento administrativo del Estado y la forma en que éste se relaciona con sus ciudadanos, empresas y potenciales inversionistas han demostrado ser un factor determinante para promover mejoras competitivas en los países.
- La voluntad política y el liderazgo de las autoridades son fundamentales para enviar las señales adecuadas al mercado y

generar alianzas estratégicas institucionales con el sector privado, que permitan implementar con éxito el proceso de modernización del Estado.

- Las reformas a implementarse deben estar respaldadas por un buen funcionamiento del marco institucional y por la existencia de normas claras que permitan conocer con precisión los pasos a seguir para cumplir de manera satisfactoria los trámites administrativos requeridos por el Estado. En este sentido, es indispensable que los gobiernos fortalezcan las capacidades gerenciales de sus funcionarios y destinen recursos a la capacitación del recurso humano y a generar las condiciones tecnológicas, sociales, educativas y culturales necesarias para impulsar cambios institucionales.

El presente informe, aporta a la presente investigación, remarcando la voluntad política, liderazgo de las autoridades y orden normativo que debe existir para la correcta aplicación de la Simplificación Administrativa.

Varela (2010), en la Tesis, “Gestión y gobernanza local en perspectiva: las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal”, tuvo como objetivos describir la evolución de la gestión pública hacia el paradigma de gobernanza local como resultado de la introducción de perspectivas de eficacia, democracia y cómo lo gobiernos y administraciones locales asumen la modernización. En la tesis indicada se utilizó investigación básica descriptiva y se llegan a las siguientes conclusiones:

- La evolución de la gestión pública hacia nuevos paradigmas de gobernanza local es de perfecta aplicación en los gobiernos locales, sin embargo ésta evolución no se produce de forma lineal ni bajo el mismo modelo ni con la similar intensidad ni con resultados idénticos, por lo que su aplicación debe ser adaptada a cada gobierno.

- La gestión pública en materia de modernización administrativa local tiene carácter estratégico y se adopta de forma táctica por parte de los departamentos de una organización municipal en la cual la realidad más común encontrada en el marco de la investigación revela la apuesta de las instituciones locales por programas de gestión de carácter departamental.

La presente Tesis aporta a la presente investigación definiendo los ejes de la actividad pública e identificando la aplicación de la simplificación administrativa en la Municipalidad de San Isidro de carácter estratégico.

Cruz (2010), en la Tesis “El Empleado Público ante el procedimiento administrativo: Deberes y Obligaciones de Buena Administración”, tuvo como objetivos delimitar el ámbito de la aplicación del procedimiento administrativo en la administración Pública en un marco formal normativo amparado en un modelo validado frente al que el Empleado público asuma responsabilidades que garanticen una respuesta eficaz a la demanda ciudadana. En la tesis indicada se utilizó investigación básica descriptiva y se llegan a las siguientes conclusiones:

- El esfuerzo normativo llevado a cabo para establecer una Administración Pública asentada en parámetros de buena administración puede reflejarse en la idea de dar una respuesta eficaz a la demanda ciudadana y que sea más sencillo obtener los resultados esperados de la relación Administración pública - Ciudadano.
- Lo más importante es definir un modelo de buena administración que se debe establecer a través de las referencias constitucionales y legales sobre la Administración Pública y los Ciudadanos.
- Buena administración pública y la calidad se complementan, se integran entre sí, siendo el principio de eficacia el que mejor evidencia la tendencia hacia una Administración de calidad.

- Los beneficiosos efectos que los procedimientos tienen para el interés general se ven amenazado en un doble frente.

El primer frente corresponde a un desviado empleo e interpretación de las denominadas corrientes gerencialistas, llegando a ver en el procedimiento un obstáculo para alcanzar una mayor calidad de los servicios administrativos y por lo tanto un elevado umbral de eficacia.

El segundo frente corresponde a los procedimientos, como manifestación de legalidad, los cuales se ven igualmente mermados en sus efectos cuando la Administración traslada al sector privado la gestión de determinadas actividades o materias.

- Desde el enfoque de los ciudadanos se percibe la necesidad de que exista una real exigencia de responsabilidad que eviten espacios de impunidad ante la mala gestión o incluso frente a malas prácticas o corrupción.

La presente tesis delimita los aspectos normativos a considerar en la modernización del estado y define los lineamientos macro de la simplificación administrativa.

Antecedentes Nacionales

Cooperación Alemana al Desarrollo GTZ (2009) en su informe “Marco conceptual: Diseño y validación de la metodología de simplificación administrativa” tuvo como objetivo diseñar y validar la metodología de simplificación administrativa, para ello hizo una revisión de metodologías internacionales utilizando una investigación básica descriptiva en la cual llega a las siguientes conclusiones:

- La metodología a utilizar en el marco de la simplificación administrativa queda diseñado y validado para su aplicación en el Perú.
- La ausencia de recursos no es limitante para el desarrollo de procesos de simplificación administrativa.
- Para su implementación debe identificarse procesos claves.

El presente documento aporta a la presente investigación el marco de referencia utilizado en la metodología de simplificación administrativa vigente.

Governa y Consorcio de Investigación Económica y Social (2012), en su Informe de investigación “La Investigación Económica y Social en el Perú 2007-2011 – Modernización de la gestión Pública”, tuvo como objetivos:

- Ampliar la Información disponible sobre las investigaciones en materia de Modernización de la Gestión Pública.
- Proponer una agenda de investigación con el fin de orientar los esfuerzos de investigación en los próximos años. Para ello Organizó su balance en dos áreas principales:
- Áreas funcionales de las organizaciones (gestión de la organización, gestión de los recursos financieros, gestión de bienes y gestión de personas).
- Áreas de mejora de servicios al ciudadano (simplificación administrativa, innovaciones en modelos de prestación de servicios públicos y sociales y gobierno electrónico).

Para ello aplicó un tipo de investigación básica exploratoria, llegando a las siguientes conclusiones:

- En temas de presupuesto y gestión financiera, los especialistas consideran que la investigación debería poner énfasis en la evaluación de los efectos de las reglas que se han venido utilizando para la gestión de los procesos presupuestales, de endeudamiento, de inversión y en general para las decisiones de asignación de los recursos públicos.
- Por el lado de los procesos de gestión operativa, se nota significativamente la ausencia de estudios respecto de cómo funcionan los procesos de operación de las organizaciones públicas. El grupo de temas en los que existe un déficit evidente son: gestión del recurso humano, procesos operacionales de

provisión de bienes y servicios, gestión y negociación del poder que facilitan o dificultan la modernización, costos entre otros.

- Otra ausencia importante en la agenda de investigación es el desarrollo de modelos de gestión aplicados a servicios y productos concretos que provee el Estado. El mismo que implicaría conocer el entorno en el que operan las instituciones, sus beneficiarios, sus riesgos y sus limitaciones.
- Como reflexión final se puede decir que el mayor aporte del balance realizado es la identificación de los temas ausentes, ya que en todos los casos lo que evidencia es el bajo nivel de profesionalización del campo de estudio de la gestión pública en el país, puesto que son muy pocos los trabajos que abordan elementos básicos de gestión, como si la misma no tuviera relevancia para explicar los problemas de implementación de la acción pública.

El informe de investigación “La Investigación Económica y Social en el Perú 2007-2011 – Modernización de la gestión Pública”, aporta al presente informe definiendo una línea de referencia respecto a la modernización del estado en el Perú los esfuerzos realizados y las ausencias pendientes.

Antecedentes Locales

Prieto (2013), en la tesis titulada “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional” tuvo como objetivo analizar qué condiciones deben darse para que la política de mejor atención al ciudadano se implemente a nivel nacional. En la Tesis indicada se utilizó la investigación básica no experimental y se llega a las siguientes conclusiones:

- La política de Mejor Atención al Ciudadano tiene una vinculación estrecha con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Está orientada al ciudadano prestando mucho interés a sus necesidades y derechos, haciendo

óptimo uso de las tecnologías de la información y comunicación. Esto Implica el desarrollo de capacidades en el personal que gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP.

- Los elementos a tomar en cuenta en la implementación de la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional son:
 - a) Compromiso de las principales autoridades.
 - b) Asignación de recursos.
 - c) Tecnología adecuada.
 - d) Gestión adecuada de recurso humano (personal).
 - e) Respaldo de un componente legal – normativo.
 - f) Modelo de gestión adecuado

La presente tesis aporta a la presente investigación la confirmación de que la implementación de una política de mejor atención al ciudadano tiene un impacto en éste último y define los aspectos claves a considerar en el estudio de las variables de la presente tesis.

Campos (2013), en la tesis “Caso de estudio: Modernización del sistema Nacional de Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una Política Pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral”. Tuvo como objetivo Identificar los factores que han permitido el ingreso de las TIC en la SUNARP. En la Tesis indicada se utiliza la investigación básica descriptiva y se llega a las siguientes conclusiones:

- El ingreso de SUNARP a un proceso de modernización dentro del marco de la reforma del estado permitió mejoras en los servicios públicos.
- Los factores que han permitido el ingreso de la tecnología de información a la SUNARP son: Un contexto de modernización del estado; Mejora del servicio público; Necesidad creciente por encontrar nuevos mecanismos de aseguramiento de la

información; Búsqueda de la ampliación de cobertura de los servicios.

- El ingreso de las tecnologías de la información en una entidad pública que brinda servicios públicos, debe ser acompañada por una modificación de su forma organizativa.
- Las tecnologías de información y comunicaciones junto a la globalización, trae consigo un cambio en la prestación de los servicios públicos en beneficio del ciudadano.
- La mejora de los servicios brindados por Registros Públicos que se sustentan en algunos índices de competitividad, se da en un contexto de economía de crecimiento.

La presente tesis aporta a la presente investigación la valoración de la importancia de las tecnologías de información en los procesos administrativos.

Roldan, et al (2010) en la tesis “Calidad de Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en supermercados Limeños”. El objetivo de la citada tesis fue medir el grado de asociación entre la calidad de servicio percibida por los consumidores y su lealtad de compra en Supermercados de Lima. En la tesis indicada utiliza investigación básica no experimental y se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se demostró la existencia de una asociación fuerte entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra.
- La calidad de servicio tiene mayor nivel de asociación con la lealtad como intención de comportamiento, en comparación con la lealtad como comportamiento efectivo.
- Las políticas y evidencias físicas son los factores de calidad que se encuentran más relacionados con la lealtad.

La presente tesis, aporta a la presente investigación en la definición de los indicadores a medir en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

1.5.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1.

Determinar la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Objetivo Específico 2.

Determinar la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Objetivo Específico 3.

Determinar la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Objetivo Específico 4.

Determinar la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Objetivo Específico 5.

Determinar la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Objetivo Específico 6.

Determinar la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas de la variable procedimiento administrativo simplificado

Antes de profundizar en las bases teóricas de procedimiento administrativo, consideramos importante incluir en el marco teórico las diferentes definiciones que se asocian a los procesos.

2.1.1. Proceso

Según Hitpass (2013) en su libro Business Process Management Fundamentos y conceptos de Implementación plantea una definición de procesos en términos de actividades, reglas y eventos. En relación a las actividades se plantea como un conjunto ordenado de manera lógica y secuencial (concatenado) que busca un fin u objetivo determinado. Estas actividades se deben dar bajo ciertos parámetros o reglas que impone el negocio en el marco normativo vigente correspondiente al sector económico dentro del cual la Organización desarrolla sus operaciones. Asimismo, se entiende que un proceso es un componente dentro de la organización que se activa cuando ocurre algún evento. Por ejemplo:

- cuando un cliente se acerca a un vendedor y solicita información sobre determinados productos,
- cuando un ciudadano se acerca a las ventanillas de atención a solicitar una licencia de funcionamiento, licencia de construcción, etc, o
- cuando las instituciones deben presentar o iniciar procedimientos para atender o cumplir aspectos normativos.

Hitpass (2013) en adición a lo indicado en la cita anterior, definió un proceso de la siguiente manera:

En principio, un proceso corresponde a la representación de un conjunto de acciones (actividades) que se hacen, bajo ciertas condiciones (reglas) y que puede gatillar o

ejecutar cosas (eventos). En forma genérica se puede definir un proceso como una concatenación lógica de actividades que cumplen un determinado fin, a través del tiempo y lugar, impulsadas por eventos. (p. 10)

Hitpass (2013) en la definición de procesos indicada en el párrafo precedente contempla los siguientes elementos que describen un proceso:

- Los eventos son ocurrencias externas que inician un proceso, es decir un proceso no se inicia por sí sólo, algo tiene que ocurrir y el proceso reacciona ante el suceso.
- El proceso debe cumplir un determinado fin, en las ciencias económicas destinadas a producir bienes y servicios.
- A diferencia de los eventos, las actividades de un proceso consumen tiempo y recursos. Una actividad se puede definir como una acción sobre un objeto, es decir el proceso de transformación ocurre a través de las actividades en un proceso.
- Las actividades en un proceso están encadenadas a través de una secuencia lógica que determina en su conjunto las condiciones del negocio.

Estos elementos básicos describen en su conjunto a los procesos y están contenidos en la mayoría de las notaciones para modelarlos. (p.10).

Presidencia del Consejo de Ministros (2012), en la Política Nacional de Modernización del Estado al 2021, define los procesos como:

(...) una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio),

añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros). (p. 14).

La primera parte del texto citado en el párrafo anterior es la definición de proceso universalmente aceptada en todos los sectores económicos. Sin embargo, en la Política Nacional de Modernización del Estado al 2021 la definición de proceso se proyecta más allá de una transformación de entradas en salidas e incluye el concepto de valor añadido en cada etapa de la cadena. Debemos entender que el término cadena hace referencia a la cadena de valor.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012), en este mismo marco de referencia clasifica a los procesos de la siguiente manera:

Los procesos son de dos tipos. Por un lado, los que resultan directamente de la producción de un bien o servicio, denominados “procesos clave” de la cadena de valor y por otro lado, los denominados “de soporte”, que sirven de manera transversal a todas las actividades, como la administración central, la gestión financiera, del personal, la infraestructura, el equipamiento y la logística, que en el sector público están regulados por los Sistemas Administrativos nacionales aplicables a todas las entidades. (p. 14).

Haciendo referencia al mismo documento descrito en el párrafo anterior, con la finalidad de generar resultados e impactos positivos en la población la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), plantea:

Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos

contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. (p. 14).

En este mismo contexto y considerando la complejidad en su estructura orgánica y cultura organizacional existente en las entidades del estado, la presidencia del Consejo de Ministros recomienda que esta migración sea paulatina en todas las entidades del estado. Asimismo, define los criterios de priorización, nivel de madurez de sus procesos y nivel de contacto de los procesos con la población y lineamientos generales apoyados en la tecnología que se debe considerar en este proceso de migración.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012), sobre el proceso de implementación, indica lo siguiente:

Debe también adoptarse de manera paulatina, la gestión por procesos en todas las entidades para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien. Para ello deberán priorizar aquellos de sus procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, sus competencias y componentes de programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos.

Se deberán considerar además criterios como el grado de contacto con el ciudadano, la jerarquía de los procesos, los niveles de madurez de los procesos.

Finalmente, y luego de haber analizado las operaciones individualmente, su secuencia y sus interrelaciones, se adopta el proceso tecnológico de producción que en conjunto y como un todo coherente resulte el más

adecuado por su eficacia, eficiencia, y transparencia en la creación de valor al ciudadano. (p. 19).

La fundadora y directora de Ciudadanos al Día, plantea la diferencia entre los fines que persigue una adecuada gestión de procesos entre la gestión privada y pública. La autora refiere que en la actividad privada aumentar la eficiencia y eficacia supone o un incremento en los ingresos u en una minimización de los costos que redundan en un mayor nivel de rentabilidad para los propietarios o directores de las empresas. Sin embargo, en el sector público, dado que no se busca obtener rentabilidad sino beneficios para el ciudadano, sugiere que las políticas de austeridad tal cual se suelen plantear con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia no redundan en un beneficio real al ciudadano ante lo cual plantea cambiar el enfoque hacia un incremento de la productividad.

Boza (2011), en su libro Buenas Prácticas en Gestión Públicas, Sistemas de gestión Interna, se refiere a la gestión de procesos de la siguiente manera:

En el sector privado, aumentar la eficiencia supone incrementar los ingresos —rentabilidad—y/o minimizar los costos, lo que se traduce en mayores márgenes de ganancia. En el sector público es usual decretar políticas de austeridad y reordenamiento de funciones como una manera de lograr eficiencia y eficacia. Con frecuencia, sin embargo, al tratarse de medidas generales y no sintonizadas con la dinámica interna de cada entidad estatal, estas medidas no llegan a materializar reducciones de costos ni generan incentivos para una mayor productividad, ocurriendo más bien lo contrario, porque muchas veces entorpecen la gestión interna. Es que, al ser pensadas de manera general y abstracta, no toman en cuenta las particularidades de cada organización y mucho

menos las realidades de los funcionarios, imposibilitando así su labor. Sucede que la eficiencia no se decreta, sino se gestiona. (p. 36)

Boza (2011), sobre el modelo de gestión interna planteado en la cita precedente, plantea lo siguiente:

En el modelo de gestión interna que proponemos, las entidades del Estado deben perseguir, diseñar e implementar procesos eficaces (cumplimiento de objetivos) y eficientes (uso óptimo de recursos) que eleven la productividad.

Toda vez que son personas las que hacen y sostienen a las entidades estatales, una adecuada gestión de los procesos internos debe buscar que los servidores públicos puedan actuar según procedimientos que lleven a la entidad a obtener resultados externos óptimos. El esfuerzo del empleado en el cumplimiento de sus labores debe ser funcional a los objetivos de la entidad.

Lo anterior implica un enfoque orientado hacia la eficiencia, que aborda de modo funcional y orgánico la optimización de los recursos de la organización —enfocándose en los procesos—y al hacerlo se centra en la claridad que requiere el empleado público para poder ser eficaz en las tareas a su cargo. (p. 36).

2.1.2. Procedimiento Administrativo

En el libro *Comportamiento Organizacional* Hellriegel plantea una definición de procedimiento y describe el mecanismo que generalmente se suele usar en las organizaciones para su análisis, rediseño e implementación, en la cual refiere la tendencia a elaborar los procedimientos en la cima de la organización para luego implementarlos de manera vertical a través de memorandos. Hellriegel (2009) define los procedimientos de la siguiente manera:

Los procedimientos son secuencias de pasos, previamente establecidos, que deben seguir para desempeñar sus tareas y lidiar con los problemas. Los procedimientos tienen muchas de las mismas características positivas y negativas típicas de las reglas y con frecuencia proliferan en una organización mecanicista. Los gerentes de sistemas orgánicos por lo normal saben cuáles reglas y procedimientos pueden hacer que la organización sea demasiado rígida y, por tanto, extinga la motivación de los empleados, ahogue las innovaciones e inhiba la creatividad. Se espera que los empleados de todos los niveles pregunten, evalúen y hagan sugerencias respecto a estas propuestas, con énfasis en la colaboración y la comunicación. En un sistema mecanicista, las reglas y los procedimientos tienden a ser desarrollados en la cima y girados por medio de memorandos. (p. 437).

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012) define un procedimiento administrativo como: “(...) un conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades que culminan en la emisión de un acto administrativo produciéndose efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de la ciudadanía” (p. 11). En este sentido, La Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General) en su Capítulo I, artículo 29, define el procedimiento administrativo de la siguiente manera: “Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados” (p. 29). Asimismo, La Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General) en su Capítulo I, artículo 30, define la siguiente clasificación de los procedimientos administrativos:

Los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, siguiendo los criterios establecidos en el presente ordenamiento. (p. 29).

En este mismo tenor, en el marco de proyecto USAID/Perú prodescentralización, Mirko Peraltilla, define al procedimiento administrativo y adiciona la naturaleza de derecho que adquiere la persona que realiza el trámite correspondiente. Como ejemplo podemos citar a un ciudadano o empresa que acude a la Municipalidad para obtener su licencia de funcionamiento, el resultado final es un derecho que obtiene la persona que acudió a realizar el trámite para poder realizar una actividad económica. Otro ejemplo que podemos citar en este mismo contexto es el de una persona natural o jurídica que acude a la entidad del estado para operar en un espacio radio eléctrico, lo que obtiene al final de dicho procedimiento administrativo es el derecho para operar en una frecuencia específica definida por la entidad estatal correspondiente.

Peraltilla (2010) define el procedimiento administrativo de la siguiente manera:

Un procedimiento administrativo es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, en este caso el gobierno local, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales

o individualizables, sobre intereses, derechos y obligaciones de los administrados.

Un procedimiento comprende otorgar un derecho, y para otorgarlo la entidad requiere efectuar una serie de actividades o diligencias (ejemplo: inspecciones, revisiones y/o emisión de informes) que aseguren que ese derecho no colisiona con otros o con intereses que pueden ser “superiores” o “anteriores” a este. Por ejemplo el derecho de propiedad o el interés público (la salud, la seguridad, los recursos naturales). (p. 23)

Sobre procedimiento administrativo desde la perspectiva del derecho administrativo español, los autores Rodríguez y Sendin (2009), refieren:

Denominamos procedimiento administrativo a la serie ordenada de actos que sirve de cauce formal a la actividad administrativa. Constituyendo el medio a través del cual las potestades administrativas se materializan en un resultado jurídico concreto. Constituye por tanto, una pluralidad de actos dotados de un sentido unitario en cuanto vienen dirigidos a la resolución de un determinado asunto, pero nótese que cada uno de esos actos conserva su sustantividad propia. El procedimiento se presenta, por ello, como una unidad, si bien compuesta de elementos múltiples, susceptibles de ser individualizados. El procedimiento administrativo debe ser diferenciado del expediente administrativo. Aunque es frecuente que ambos términos sean utilizados como sinónimos, hacen referencia a dos realidades distintas y claramente diferenciables. Si el procedimiento es, como acabamos de ver, una serie ordenada de actos, el expediente administrativo es otra cosa bien distinta, la constancia documental de esa serie de actos”. (p. 147)

Bajo la perspectiva del Derecho Administrativo, Tardío (2012), en referencia al procedimiento administrativo refiere lo siguiente:

El procedimiento en general, es una sucesión de actuaciones, ordenada y dirigida a alcanzar un resultado. En los procedimientos jurídicos, esa ordenación es preestablecida por el ordenamiento jurídico, A. MERKL se refiere al procedimiento jurídico como supra concepto al que pueden reconducirse el procedimiento administrativo, el procedimiento judicial y el procedimiento legislativo. El procedimiento administrativo puede definirse, en la línea anterior, como sucesión de actuaciones, ordenada por el Derecho administrativo para la producción de actos resolutorios de las Administraciones públicas (procedimientos declarativos) o de Reglamentos de estas y para la ejecución de actos declarativos previos (procedimientos ejecutivos). Debe seguirse el procedimiento administrativo para las Administraciones públicas no solo para la producción de actos administrativos de la Administración sometidos al Derecho Privado, en virtud de la doctrina de los actos separables (que se estudian en las lecciones sobre los contratos de la Administración Pública). (p. 73)

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012), indica: “(...) las obligaciones que se compilan en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de una entidad pública demandándose, a través de ellos, derechos o servicios mediante una prestación que realiza la entidad previa evaluación de ésta” (p. 82). Definición expuesta en el Documento denominado “Guía de Simplificación Administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad”.

En adición a lo indicado sobre procedimiento administrativo, se considera importante precisar que la información de los procedimientos administrativos debe ser de conocimiento del administrado, esta información se encuentra a disposición de los administrados a través del Texto Único de Procedimientos administrativos o TUPA. Respecto al TUPA, en el manual metodológico para la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos, la Presidencia del Consejo de Ministros (2007), lo define como: “Un documento técnico normativo de gestión, creado para brindar a los administrados (personas naturales o jurídicas) en general la información sobre los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades (requisitos, costos, plazos) en un documento único que los ordene sistemáticamente” (p. 8).

Sobre el Texto Único de Procedimientos Administrativos, en el marco de proyecto USAID/Perú prodescentralización, Peraltilla (2010), define el TUPA de la siguiente manera:

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión pública que compila los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una entidad pública. De acuerdo a ley este documento debe estar a disposición de los ciudadanos en la mesa de partes y en un lugar visible para que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información. (p. 9)

Asimismo en el mismo documento citado en el párrafo Peraltilla (2010), expone los motivos de por qué es importante el Texto Único de Procedimientos Administrativos:

Asegura que los ciudadanos cuenten con la información necesaria sobre los trámites a realizar, ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas, precisa el tiempo y costo de

los trámites, reduce la discrecionalidad y parcialidad de los/as funcionarios/as, permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar, comprende todos los requisitos exigibles para completar un trámite. (p. 9)

En la Ley General de Procedimiento Administrativo, Ley N° 27444 (2001), en su artículo 37 determina el contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la siguiente manera:

La descripción clara y taxativa de todos los requisitos exigidos,

La calificación de cada procedimiento indicando si el silencio administrativo aplicable es negativo o positivo.

El monto de los derechos se expresará con relación a la UIT.

La autoridad competente para resolver en cada instancia del procedimiento.

Los formularios que sean empleados durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo.

Los requisitos y condiciones para la prestación de los servicios por las entidades serán fijados por decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Para aquellos servicios que no sean prestados en exclusividad, las entidades a través de Resolución del Titular del Pliego establecerán los requisitos y costos correspondientes a los mismos, los cuales deberán ser debidamente difundidos para que sean de público conocimiento. (p. 36).

En adición a lo ya indicado sobre el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es necesario mencionar que los TUPA deben ser publicados en el diario oficial, en los portales institucionales de cada entidad del estado, y a su vez

deben ser publicados en el portal de servicios al ciudadano y empresas, portal impulsado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico.

Domenech (2014), plantea la definición de procedimiento administrativo de la siguiente manera:

El procedimiento administrativo constituye un conjunto de actividades dirigidas a obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar información a fin de preparar, elaborar o ejecutar una decisión de una Administración pública. La obligación de realizar cada una de esas actividades no se establece –o, mejor dicho, no debería establecerse– de manera gratuita, sino sólo en la medida en que así se obtienen ciertos beneficios para la sociedad, superiores a los costes que dicha realización inevitablemente entraña. (p. 5)

El texto citado en el párrafo anterior enfoca el objetivo final hacia la elaboración o ejecución de una decisión en la Administración Pública a diferencia de Mirko Peraltilla el cual enfoca la definición de procedimiento administrativo en función al derecho que adquiere un administrado que inicia el procedimiento. A pesar de la diferencia en la forma de enfocar dicha definición por ambos autores (Domenech y Peraltilla), en el fondo ambas definiciones se refieren a lo mismo: al conjunto de actividades que lleva a cabo la Administración Pública para otorgar o denegar un derecho al administrado, para lo cual la Administración Pública debe elaborar y ejecutar una decisión.

Asimismo, Domenech (2014), define la evaluación previa de la siguiente manera:

Evaluación previa. Antes de aprobar una norma reguladora del procedimiento administrativo, habría que tratar de precisar cuáles serán sus efectos reales, cómo

reaccionarán los agentes públicos y privados frente a la misma, en qué grado los trámites establecidos garantizarán efectivamente el acierto de las correspondientes decisiones, cuál será el coste para todos los implicados, qué alternativas hay, cuáles son sus ventajas y desventajas. (p. 27)

Domenech (2014), define la evaluación posterior de la siguiente manera:

Una vez aprobada la norma, es de fundamental importancia evaluar sus resultados, averiguar cuáles han sido sus consecuencias, esperadas o inesperadas, sobre el comportamiento de los afectados, en qué medida ha logrado efectivamente alcanzar las metas perseguidas, con qué costes, determinar si se han producido cambios sobrevenidos que aconsejan una modificación de la regulación establecida, etc. Esta evaluación posterior es útil por varias razones. De un lado, Validar la aplicación de la norma ante nuevas realidades. De otro lado, una vez aprobada y aplicada la norma en la vida real, puede obtenerse de manera relativamente fácil información que permita determinar si la misma es o sigue siendo efectivamente acertada o, por el contrario, conviene cambiarla o suprimirla. La utilidad de la evaluación será tanto mayor cuanto mayor sea el riesgo de equivocaciones o de semejantes cambios, y con mayor facilidad pueda obtenerse la referida información. (p. 28)

En la universidad de Buenos Aires, en su Libro Tendencias Actuales del Procedimiento Administrativo en Latinoamérica y Europa, Aberastury (2011), define el procedimiento administrativo de la siguiente manera:

El concepto procedimiento administrativo se refiere a una herramienta instrumental para encauzar la actividad de la

Administración a efectos de lograr el objetivo correspondiente. Si estos procedimientos tienden al cumplimiento de diversos objetivos, que materialmente hacen a la función administrativa, es útil estudiar sus caracteres comunes y los que los diferencian de los restantes cuerpos procedimentales. Así, podrán referirse que principios serán aglutinantes y preponderantes para el cumplimiento del interés general. (p. 14)

La definición citada en el párrafo anterior enfoca el procedimiento administrativo como una herramienta instrumental de la Administración para el logro de sus objetivos a diferencia de Domenech y Peraltilla que enfocan sus definiciones como conjunto de actividades. A pesar de dicha diferencia, Aberastury en el enfoque de la definición de procedimiento administrativo, plantea un objetivo más general en el cual se toma en cuenta lo expresado por Domenech y Peraltilla.

En la Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad, la Presidencia del Consejo de Ministros (2012) define una lista de casos que no deben ser considerados procedimientos administrativos:

Los siguientes ejemplos no son procedimientos administrativos por lo que deben ser eliminados del TUPA, si es que éstos estuvieran registrados en el mismo:

- Obligaciones de carácter tributario y acciones a cargo de la ejecutoría coactiva.
- Inspecciones administrativas.
- Facultades y/o atribuciones que corresponden al Concejo Municipal y/o Alcaldes (Ej. Creación de Centro Poblado Menor).
- Derecho de tramitación.

- Autorizaciones especiales para el comercio que no estén en armonía con la Ley de Licencia de Funcionamiento.
- Procesos y/o procedimientos internos que estén vinculados a los Organos de Asesoría y Apoyo de una entidad. (p. 11)

2.1.3. Simplificación administrativa

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012), define la Simplificación administrativa como: “(...) un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado” (p. 11).

La simplificación administrativa en el Perú se ubica en el contexto de la política de modernización de la Gestión Pública al 2021 cuya estrategia de modernización según lo publicado por la Secretaría de Gestión Pública en su página web, tiene 4 objetivos estratégicos prioritarios los cuales son:

- Planificación estratégica y operativa
- Cambios al marco normativo que regula la estructura, organización y funcionamiento del estado.
- Mejora de la calidad de servicios (Optimización de procesos, simplificación administrativa y MAC).
- Transparencia y participación ciudadana.

Estrategia de Modernización de la Gestión Pública



Figura 1 Estrategia de modernización de la gestión pública

Fuente: <http://sgp.pcm.gob.pe/index.php/quienes-somos/estrategia>

En este contexto, en la Guía Metodológica de Simplificación y Costeo de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad, la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), define La simplificación administrativa como: “(...) un proceso a través del cual se busca eliminar las exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía” (p. 15). En el mismo documento se define que: “La Metodología de Simplificación Administrativa brinda pautas a las entidades públicas para la simplificación o eliminación de procedimientos que son innecesarios o irrelevantes para la ciudadanía, utilizando un modelo estandarizado” (p. 15).

Un año después, la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), define a la Metodología de Simplificación Administrativa como: “(...) un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado” (p. 11). En éste documento comparado con la publicación del año anterior, el ente rector define los conceptos de Simplificación administrativa y Metodología de Simplificación Administrativa como uno solo,

razón por la cual en adelante se trabajará bajo éste presupuesto.

En la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021, la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), señala que la simplificación administrativa: “tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública.” (p. 19), la misma definición plantea Muñoz (2011) en su libro Perú: La Simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado, en la cual a la definición citada en la Política Nacional, adiciona lo siguiente: “La simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública, el cual es un proceso permanente caracterizado por la continua redefinición de sus objetivos y por su integración sistémica en las entidades públicas” (p. 39).

En lo referente a la simplificación administrativa, la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), en la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública señala lo siguiente:

En el desarrollo de la gestión por procesos es importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa ya que esta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública. (p. 19).

En el libro Reformas clave para un estado en buen estado, La Asociación Civil Transparencia (2007), plantea la siguiente definición de Simplificación Administrativa:

La simplificación administrativa se refiere, en lo concreto y perceptible, a la rapidez con que el Estado brinda sus

servicios y ofrece respuestas satisfactorias a la ciudadanía. Es una de las áreas donde se hace más evidente para la ciudadanía la eficiencia (o la falta de esta) con que trabaja el Estado. (p. 9)

El concepto planteado por la Asociación Civil Transparencia respecto a la simplificación administrativa evidencia cierto nivel de influencia entre la simplificación administrativa y la satisfacción del ciudadano, término al que en la presente investigación lo tratamos como el administrado.

Asociación Civil Transparencia (2007), en la Misma publicación plantea a los trámites administrativos como: “una de las áreas en las que la ciudadanía puede comprobar de forma más directa la eficiencia o ineficiencia con la que el Estado provee sus servicios” (p. 37). En este sentido, la Asociación Civil Transparencia (2007) vuelve a referirse a la Simplificación Administrativa de la siguiente manera:

La simplificación administrativa alude a la necesidad de hacer estos trámites más rápidos, menos complejos y menos onerosos para los ciudadanos, quienes en este caso actúan como clientes directos de las distintas dependencias del Estado. La lentitud y la complejidad en los trámites administrativos imponen costos innecesarios sobre los ciudadanos, limitan la competitividad de las empresas y alientan la informalidad (cuando ocasionan que sea más costoso ser formal). La simplificación administrativa busca por tanto “la eliminación de obstáculos o costos innecesarios, para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública” (p. 37).

En la cita anterior se descompone el trámite administrativo en elementos lentitud (tiempo), complejidad y los costos. Para

confirmar esta descomposición, en la misma publicación citada, la Asociación Civil Transparencia (2007), al determinar la situación actual de la Simplificación Administrativa indica que: “La necesidad de simplificar los trámites, es decir, de hacerlos más rápidos y menos costosos, es clara.” (p. 37). Asimismo, en la misma publicación, la Asociación Civil Transparencia (2007), resalta la necesidad de su implementación y la importancia dentro del proceso de modernización del estado:

La simplificación administrativa es una necesidad importante dentro de la tarea de modernizar el Estado y hacerlo más eficiente y eficaz. Como las otras medidas descritas en esta guía, es un proceso largo y complejo que requiere el decidido apoyo político para concretarse porque generará resistencias al interior del Estado. En la siguiente sección, revisaremos los avances que se han registrado en los últimos años y la agenda pendiente dentro de este proceso. (p. 39)

Muñoz (2011), en su libro Perú: La Simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado describe las siguientes herramientas e instrumentos para la simplificación administrativa:

Metodología de simplificación administrativa.- Detalla pasos, herramientas y métodos a utilizar en las Entidades públicas.

Metodología para la determinación de costos de los procedimientos.- Permite racionalizar y reducir los costos de los trámites.

Instructivo de Equipos de Mejora Continua.- Sistematización de 20 Buenas Prácticas de Gobierno y difusión de contenidos.

TUPA Urbano.- Es una guía para el desarrollo de un nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos simplificado para Municipalidades urbanas.

TUPA Rural.- Es una guía para el desarrollo de un TUPA correspondiente a municipalidades rurales.

Estandarización de trámites para universidades públicas.- Tiene por finalidad estandarizar los procedimientos administrativos más frecuentes.

Sistema Único de Trámites.- Permite en un instrumento único el registro completo y seguimiento de trámites y servicios administrativos.

Tramifácil.- Espacio de concertación público privado que con el objeto de trabajar “Menos trámites más empresas”, articula esfuerzos de 25 entidades en iniciativas de simplificación administrativa. (p. 45)

En el plano internacional, el gobierno valenciano en su Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2010-2012, Generalitat Valenciana (2013), define la simplificación administrativa de la siguiente manera:

Entendemos por simplificación administrativa el conjunto de acciones que, dirigidas a los procesos administrativos, tienen por finalidad reducir o eliminar fases, documentos, requisitos o trámites y todo ello con la finalidad de agilizar los procedimientos y mejorar así la prestación de los servicios. La organización del trabajo, dirigida a incrementar el rendimiento y a ser más eficaces y eficientes es lo que denominamos racionalización. (p. 22)

En la reestructuración del estado de Nuevo León, México se dicta el Acuerdo sobre el programa de simplificación administrativa, sobre el cual, Ortega y Márquez (2005), exponen lo siguiente:

La simplificación administrativa busca agilizar y dar transparencia a los trámites y procedimientos que se llevan a cabo ante las distintas dependencias públicas con el objeto de servir mejor a los ciudadanos. El programa de

Simplificación Administrativa establecía que las entidades públicas debían identificar, jerarquizar, preparar y realizar acciones concretas tendientes a la simplificación administrativa a fin de reducir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos y trámites que realizaban, Además el Acuerdo incluía: a) revisión de horarios, términos y días establecidos para la prestación de servicios administrativos, b) necesidad de acercar la toma de decisiones y soluciones al lugar donde se generan las demandas de la población, c) eliminar la solicitud de documentación que ya hubiere sido requerida en pasos o instancias previos, d) fijar plazos límite para su resolución, e) simplificar las formas impresas, f) evitar la reglamentación que no sea indispensable y expedir reglas sencillas y precisas. (p. 346)

En este mismo contexto, Ayala (2001), en su Libro Economía del sector público mexicano, describe a las reformas que el estado introdujo para avanzar en la modernización del estado:

En el marco de la desregulación, apertura comercial y la liberalización económica el Estado introdujo reformas para avanzar en la modernización de la administración pública para eliminar o disminuir restricciones excesivas que elevaban exageradamente los costos de hacer negocios al sector privado. Ello, obstruía la creación de nuevas empresas y empleos pero, además significaba una pérdida de bienestar para toda la sociedad en la medida en que los consumidores terminaban por pagar costos atribuibles a la burocratización de la administración pública. Los ciudadanos, han enfrentado un servicio público burocrático, y aun despótico en muchos trámites, lo cual se traduce en un esfuerzo muy grande en tiempo y dinero que desperdicia recursos y energías sociales valiosas. La

reforma del Estado en el ámbito de la modernización de la administración pública se ha orientado a suprimir costos innecesarios y/o disminuir costos inevitables en todo proceso de regulación y/o reglamentación económica. (p. 663)

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012), en su Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad definen las siguientes etapas de un proceso de simplificación administrativa: “Las etapas de un proceso de simplificación administrativa son las siguientes: Preparatoria, Diagnóstico, Rediseño, Implementación, Seguimiento y Evaluación, Mejoramiento continuo y sostenibilidad” (p. 11).

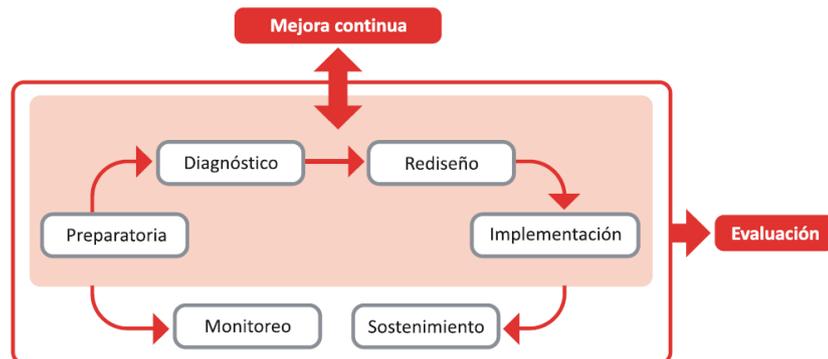


Figura 2: *Etapas de un proceso de simplificación administrativa*

Fuente: Secretaría de Gestión Pública, Presidencia del Consejo de Ministros, 2012, p. 11.

Goldmark, Jaramillo y Silvia-Jauregui (2012), sugieren como opciones de política en el contexto de los procesos de adquisición, la simplificación de procedimientos en los siguientes términos:

En el contexto de simplificación de la norma, los procedimientos también tienen que simplificarse, particularmente aquellos que constituyen un cuello de

botella burocrático cuyo efecto principal es limitar la participación de postores.

Se debe revisar la larga lista de documentos requeridos antes de participar y limitarla estrictamente a la identidad legal de la firma o el individuo. Los demás documentos necesarios para establecer la calidad y elegibilidad de las compañías deberían ser solicitados en el momento de la adjudicación al postor que finalmente resulte seleccionado luego de la evaluación de la licitación. De esta manera, la evaluación de la calificación podría ser mucho más efectiva ya que se centraría en un único postor. (p. 332)

Cecilia Blume junto a Alberto Adrianzen y otros, con el patrocinio del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el 2010 publican el libro *El estado en debate múltiples miradas*. En el libro referido, Adrianzen (2010), hace una reseña del proceso de implementación de la política de simplificación administrativa y resalta las acciones de la sociedad civil en la identificación de buenas prácticas gubernamentales como elemento de impulso de la simplificación administrativa:

Lo importante para impulsar la simplificación administrativa es crear capacidades técnicas para identificar buenas prácticas que puedan ser repetidas en el ámbito nacional. Es importante resaltar las acciones de la sociedad civil para identificar las buenas prácticas y repetirlas. Ciudadanos al Día, la ONG que fomenta las buenas prácticas en el interior del estado, realiza un concurso anual que sirve para esto. Vemos así una nueva forma de participación entre el estado y la sociedad civil a favor de los ciudadanos. (p. 92)

2.1.4. Gestión Pública

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012), define la gestión pública como:

La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano. Esto es una gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan-en el marco de políticas públicas nacionales, regionales y locales según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno- por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o trabajo (“la cadena de valor”) como los de soporte (los sistemas administrativos), con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible. (p.12)

Para efectos de la presente investigación hemos definido un procedimiento administrativo simplificado como un proceso administrativo que ha pasado por uno o varios procesos de simplificación administrativa.

En este contexto, la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), en el Plan Nacional de Simplificación administrativa afirma:

La simplificación de los procedimientos y servicios administrativos conllevará la reducción de plazos, requisitos y costos de los mismos. Como consecuencia de lo anterior lograremos una mejora significativa del país en indicadores de impacto en el informe que mide en entorno de negocio del Banco Mundial, denominado “Doing Business – Midiendo Regulaciones para hacer negocios”, pero lo más importante es que el Estado logrará una

mayor legitimidad ante el ciudadano, mejorando los niveles de percepción que tiene la ciudadanía de la atención de los procedimientos y servicios administrativos brindados por las entidades públicas en todo el ámbito nacional. (p. 15)

2.1.5. Dimensión: Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados

Se entiende como tiempo de los procedimientos administrativos simplificados a los plazos y términos definidos para la culminación de un procedimiento administrativo. En este sentido, la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), en su capítulo IV artículo 131 se refiere a los procesos y términos como: “Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna” (p. 25). En el mismo artículo se indica que: “Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel” (p. 25). Asimismo, se precisa que “Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio”. (p. 25).

Respecto a los plazos la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444), en su artículo 134 hace las siguientes precisiones:

- Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.
- Cuando el último día del plazo o la fecha determinada es inhábil o por cualquier otra circunstancia la atención al

público ese día no funcione durante el horario normal, son entendidos prorrogados al primer día hábil siguiente.

- Cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquel en que comenzó el cómputo, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario. (p. 26).

2.1.6. Dimensión: Costo de los procedimientos administrativos simplificados

Merriam y Caffarella (2009), sostienen que: “Los costos administrativos representan exclusivamente los gastos que demanda la atención de un servicio” (p. 54).

La Secretaría de Gestión Pública (2013) en su publicación Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública plantea define los costos de transacción como: “todos los costos que se incurren para acceder a la provisión de un bien o servicio” (p. 31).

Sobre este punto, desde la perspectiva de Business Process Management, Hitpass (2013), indica que: “Un objetivo principal de toda empresa u organización es gestionar sus costos y los procesos, los que durante su ejecución consumen actividades y por su parte las actividades consumen recursos” (p. 177).

El gobierno valenciano en su Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2010-2012, Generalitat Valenciana (2013), define los costos de la siguiente manera:

Entendemos por Costes administrativos los relacionados con las actividades administrativas realizadas por las empresas, generalmente derivados de exigencias y obligaciones de información (a la propia administración o a terceros) impuestas través de normas y regulaciones. Dentro de estos costes se incluyen los derivados de algunas actividades administrativas que las empresas realizan pero que no son únicamente imputables a la imposición normativa (costes que las empresas continuarían realizando aunque no existiera la normativa legal correspondiente, por ejemplo: costes de etiquetado, de seguimiento y evaluación de su propia actividad, etc.). (p. 22)

Asimismo, la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), en la Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad define a los costos de la siguiente manera: “El costo es el monto que representa el consumo de recursos incurrido por una organización o una determinada área operativa” (p. 34). En lo referente a los costos de los procedimientos administrativos, en el mismo documento citado, la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), indica que:

Las estimaciones de costos que sustentan los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos y/o servicios en exclusividad que se compilan y publican con el TUPA deben también ser publicados en la página web institucional conforme lo señala la normatividad vigente. Esto permitirá conocer al ciudadano que el cobro del mismo se hace en cabal cumplimiento de la Ley y sin perjuicio alguno para el ciudadano. (p. 48).

Asimismo, en la Ley 27444 (2001) se refiere a los costos en los siguientes términos:

- El monto del derecho de tramitación es determinado en función al importe del costo que su ejecución genera para la entidad por el servicio prestado durante toda su tramitación y, en su caso, por el costo real de producción de documentos que expida la entidad. Su monto es sustentado por el funcionario a cargo de la oficina de administración de cada entidad.
Cuando el costo sea superior a una UIT, se requiere acogerse a un régimen de excepción, el cual será establecido mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas.
- Las entidades no pueden establecer pagos diferenciados para dar preferencia o tratamiento especial a una solicitud distinguiéndola de las demás de su mismo tipo, ni discriminar en función al tipo de administrado que siga el procedimiento. (p. 21).

2.2 Bases teóricas de la variable satisfacción del administrado

2.2.1. Satisfacción

La Real Academia Española define el término satisfacción como el “Cumplimiento del deseo o gusto”.

Gosso (2010), presenta los perfiles de clientes, las necesidades, sus expectativas y lo que las organizaciones deben realizar superar esas expectativas. En este contexto formula la definición de satisfacción como: “un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la Empresa” (p. 77).

Summers (2006), da la siguiente definición de satisfacción del cliente: “El resultado de proveer un producto o servicio que cumple los requerimientos del cliente” (p. 389).

Para efectos de la presente investigación en la administración pública el administrado viene a ser nuestro cliente y la empresa, la entidad pública.

Sobre la Satisfacción del Cliente y el estado de ánimo vinculado, Gosso (2010), establece tres resultados entre las expectativas de los administrados y los servicios de la entidad:

Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer que lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción. (...) Si el cliente percibió que el servicio tuvo un desempeño mayor a sus expectativas, el resultado de esta comparación será positivo, esto implicará que se habrá logrado satisfacer gratamente al cliente. (p. 77)

En el libro Administración y control de la calidad, Evans (2008), se refiere a la satisfacción del cliente de la siguiente manera: “Los deseos y necesidades de los clientes son la base de la ventaja competitiva, y las estadísticas demuestran que el aumento de la participación en el mercado tiene elevada correlación con la satisfacción del cliente” (p. 156). Asimismo, Evans (2008), afirma que: “Una empresa no puede crear clientes leales sin crear primero clientes satisfechos” (p. 157).

Evans (2008), citado en el párrafo anterior analiza las causas que pueden generar satisfacción o no satisfacción de los clientes y hace las siguientes afirmaciones:

En los servicios, la satisfacción o no satisfacción del cliente tiene lugar durante los momentos de la verdad, cada momento en que el cliente entra en contacto con un empleado de la empresa.

Los momentos de la verdad pueden ser contactos directos con los representantes del cliente o con su personal de servicio, o bien, cuando los clientes leen cartas, facturas o alguna otra correspondencia de la empresa. Los problemas surgen debido a promesas no cumplidas, el hecho de no proporcionar un servicio completo, que el servicio no se preste en el momento en que se necesita, el servicio incompleto o incorrecto o el hecho de no transmitir la información correcta. En los momentos de la verdad, los clientes se forman percepciones acerca de la calidad del servicio comparando sus expectativas con los resultados reales (p. 172).

Sobre los momentos de verdad citados en el párrafo anterior, Vargas (2007), plantea un mapa de los momentos de verdad como ciclo de servicios y resalta la importancia de los contactos que tiene el cliente con la organización:

El mapa de los momentos de verdad, o ciclo del servicio refleja la sucesión ordenada de todos y cada uno de los contactos que tiene el cliente en la organización. Estos pueden ser estelares (cuando el cliente queda satisfecho con la prestación del servicio), o amargos (cuando no se produce contrariedad o no existe satisfacción por el servicio prestado).

La unión de todos los momentos de verdad de un servicio prestado constituye el proceso del cliente, el cual requiere de un análisis que lleva a las siguientes etapas:

(1) Anotar el proceso que sigue el cliente para obtener su bien o servicio, (2) Identificar los momentos de verdad en todo el proceso. (3) Generar espacios para que los clientes eliminen los momentos amargos, (4) Implementar las ideas y (5) Seguir las y evaluarlas. (p. 110)

Las afirmaciones planteadas por Evans y Vargas nos llevan a deducir que una adecuada gestión de las relaciones con el cliente ayudan a tener clientes satisfechos.

Sobre las relaciones con el cliente, Evans (2008), plantea lo siguiente:

La excelente administración de las relaciones con los clientes depende de cinco aspectos: Accesibilidad y compromisos, Selección y desarrollo de los empleados que tienen contacto con los clientes, Requisitos relevantes del contacto con los clientes, Manejo eficaz de las quejas, Asociaciones y alianzas estratégicas. (p. 172)

Besterfield (2009), plantea la satisfacción como una experiencia institucional en los siguientes términos:

La satisfacción es una función de toda la experiencia con la organización y no sólo con la unidad adquirida. Por ejemplo, una organización pide 75 unidades a un proveedor para surtirlas el 10 de octubre. Se reciben 72 unidades el 15 de octubre, y se les facturan 74 unidades. Las unidades eran perfectas; sin embargo, el cliente no queda satisfecho. (p. 37)

En adición a lo ya descrito sobre satisfacción; Summers (2006), en su libro Administración de la calidad establece una diferencia entre satisfacción y percepción de valor:

La satisfacción y la percepción de valor son conceptos relacionados, pero distintos. Las organizaciones eficientes reconocen que aun cuando están ofreciendo las características de un producto o servicio a sus clientes, lo que éstos realmente están comprando son los beneficios que proporcionan dichos productos y servicios. La percepción de valor es el punto de vista de los clientes respecto de esos beneficios. La satisfacción del cliente,

por otro lado, se centra en cómo se sintió éste la última vez que compró un producto o servicio. Es la comparación entre las expectativas y la experiencia del cliente. (p. 61)

Summers (2006), amplía el concepto de percepción de valor de los siguientes términos:

La percepción de valor va más allá que su satisfacción, y se concentra en las futuras transacciones. La percepción que tienen los clientes respecto del valor que han recibido a partir de una transacción reciente, afectará su decisión de adquirir el mismo producto o servicio en el futuro. Si perciben como valiosa su experiencia general con el producto o servicio, será muy probable que lo compren una vez más en el futuro; de lo contrario, se resistirán a hacerlo. Las organizaciones eficientes saben que de la manera en que los clientes perciban el valor de esa transacción dependerá su decisión de volver a comprar lo que éstas ofrezcan. (p. 61)

El Centro de Excelencia de Madrid, en su libro Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes, Gonzales (2007), expone la importancia de conocer los requerimientos de los clientes y el análisis de del cumplimiento de los mismos:

Vivimos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que las organizaciones desarrollan sus actividades en un entorno continuamente cambiante y donde la oferta de un determinado producto o servicio suele ser superior a su demanda, lo que implica que el cliente pueda elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado.

Las organizaciones, por tanto, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y, con ella, su fidelización. Para

eso, es muy importante conocer cuáles son sus requerimientos y analizar el grado de cumplimiento de los mismos, dos objetivos que se pueden cumplir con un adecuado proceso de medición de la satisfacción del cliente. (p. 11)

El autor citado en el párrafo anterior, desarrolla su argumentación en un entorno aplicado al sector privado en el cual existen como elementos claves el cliente, el mercado y la competencia. En el sector público las instituciones no compiten entre sí, ni compiten con instituciones en el sector privado. Sin embargo rescatamos de dichos argumentos la importancia que debe tener para la Municipalidad de San Isidro conocer los requerimientos de sus administrados a fin de conseguir su satisfacción.

El Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España (2009), en su Guía para la evaluación de servicios públicos señala lo siguiente:

Una vez que se ha superado definitivamente la visión del ciudadano como administrado, las administraciones son conscientes de que el ciudadano de hoy tiene también derechos y que su relación con los servicios públicos, según la naturaleza de éstos, puede ser definida de formas diversas. No es lo mismo la relación de un contribuyente que paga sus impuestos, o de beneficiario de una prestación social, o de un ciudadano sujeto a procedimientos de autorización, que la de un usuario de un servicio, al que accede por voluntad propia o del que no tiene necesariamente dependencia vital. (p. 12)

El Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España (2009), además de lo indicado en la cita anterior, señala lo siguiente:

La evaluación que los servicios poseen unas características propias que los diferencian de los productos, entre las que podemos citar:

- Intangibilidad: Los servicios no pueden ser vistos, ni probados, ni sentidos, ni escuchados, ni gustados.
- Complejidad: existen múltiples factores que inciden en la calidad del servicio.
- Simultaneidad: de producción y consumo.
- Heterogeneidad: se prestan servicios de diferente índole en el sector público, tales como actividades recreativas, turismo, etc.
- Otras, como la estacionalidad, la inseparabilidad o la caducidad.

Estas características propias de los servicios hacen que sea más complejo analizar las expectativas y las percepciones ciudadanas sobre ellos que cuando se trata de un producto. (p. 12)

En la cita del párrafo anterior se puede apreciar la gran diferencia que puede significar un cliente de un servicio privado a un administrado en el sector público y las diferentes necesidades de cada tipo de administrado por lo que los modelos de medición aplicados en el sector privado, no necesariamente pueden ser aplicados en el sector público con la misma calidad de resultados.

2.2.2. Medición de la satisfacción del cliente

Respecto a la medición de la satisfacción al cliente, Evans (2008) sostiene lo siguiente:

Un sistema eficaz de medición de la satisfacción del cliente da como resultado información confiable acerca de las calificaciones de los clientes a las características específicas de los productos y servicios, así como de las

relaciones entre estas calificaciones y el comportamiento probable del cliente en un mercado futuro. (p. 180)

Evans (2008), en este mismo tema plantea:

Las medidas de la satisfacción del cliente permiten a una empresa hacer lo siguiente:

- Descubrir las percepciones del cliente de qué tan bien se desempeña la empresa para satisfacer sus necesidades e identificar las causas de la insatisfacción y las expectativas no cumplidas, así como los motivadores de la satisfacción.
- Comparar el desempeño de la empresa en relación con los competidores para apoyar la planificación y mejores iniciativas estratégicas.
- Descubrir las áreas de mejoramiento en el diseño y entrega de productos y servicios y áreas para la capacitación y orientación de empleados.
- Seguir las tendencias a fin de determinar si los cambios realmente dan como resultado mejoras.

(...) La medición apropiada de la satisfacción del cliente identifica los procesos que tienen alto impacto en la satisfacción, y distingue entre los procesos que presentan bajo desempeño y aquellos de alto desempeño. (pp. 181)

ACSI

Evans (2008), en su libro administración y control de calidad define al índice de satisfacción del cliente estadounidense (ACSI) de la siguiente manera:

El modelo econométrico utilizado para producir el ACSI relaciona la satisfacción del cliente con sus factores determinantes: expectativas del cliente, calidad y valor percibidos. La satisfacción del cliente, a su vez, se

relaciona con la lealtad del cliente, que tiene un impacto en la productividad. (p. 158)

Evans (2008), adicionalmente complementa el modelo ACSI en los siguientes términos:

Fue el primer estándar de comparación competitiva interindustrial en Estados Unidos para medir la satisfacción del cliente. Uno de sus objetivos es aumentar la percepción y el entendimiento de la calidad por parte del público, como lo hacen el índice de precios al consumidor y otros indicadores económicos. Esta mayor conciencia ayudará a interpretar las medidas de precios y productividad y promover la calidad orientada hacia el cliente.

El ACSI se basa en las evaluaciones del cliente de la calidad de los productos y servicios adquiridos en Estados Unidos y producidos por empresas nacionales y extranjeras, ambas con participación significativa en el mercado estadounidense. El ACSI de 1994 proporciona una base sobre la que es posible registrar los niveles de satisfacción del cliente a través del tiempo. El índice cuantifica el valor que los clientes dan a los productos y, por tanto, impulsa el mejoramiento de la calidad. (p. 158)

SERVQUAL

Uno de los modelos de medición de la satisfacción del cliente es el modelo servqual, tema sobre el cual, Lovelock (2009), plantea lo siguiente:

Para medir la satisfacción del cliente con varios aspectos de la calidad del servicio, Valerie Zeithaml y sus colaboradores elaboraron un instrumento de investigación de encuesta llamado SERVQUAL, el cual se basa en la premisa de que los clientes pueden evaluar la calidad de servicio de una empresa al comparar las percepciones que

tienen del servicio con sus propias expectativas. SERVQUAL es considerada una herramienta de medición genérica que se puede aplicar en una amplia gama de industrias de servicio. (p. 420)

Sobre el mismo concepto Fortuny (2009), describe el modelo servqual de la siguiente manera:

Definen la Calidad como la discrepancia entre las expectativas y las percepciones que recibe el cliente. Es decir, el cliente está más satisfecho si sus percepciones sobre el servicio recibido superan las expectativas que tenía depositadas en él. Según este modelo, lo que cuentan otros clientes, las experiencias previas de utilización, la publicidad o, la propia necesidad personal, condicionan la idea de la expectativa. (p. 61)

En lo relacionado a la metodología SERVQUAL para medir la calidad de servicios, Fortuny (2009), describe lo siguiente:

Desarrollaron cinco criterios medibles: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Existen un conjunto de factores que contribuyen a formar las expectativas que tienen los clientes antes de recibir un servicio. Son sus necesidades y características individuales, las experiencias previas que ha tenido en otros contactos con la institución sanitaria, la comunicación y la transmisión oral de otros clientes y finalmente, la imagen externa que tiene la institución proveedora de servicios. (p. 61)

Fortuny (2009), se refiere a la adecuación de las expectativas de los clientes en los siguientes términos:

En la adecuación de las expectativas de los clientes entran en juego, como habilidades de los profesionales, muchos de los aspectos que se perciben desde la perspectiva del

cliente. Así forma parte de la profesionalidad la capacidad de obtener la confianza del cliente y de lograr que entienda el punto de vista del profesional. Es decir, con cortesía, seguridad, credibilidad, empatía, dedicación e interés, debemos dar la información necesaria al cliente para que su decisión sea correcta. Otro aspecto que ayudar a adecuar las expectativas del cliente es la relación a lo largo del tiempo (longitudinalidad), dado que facilita un conocimiento más cumplido e integral. (p. 61)

De las definiciones expuestas en las dos citas anteriores se presenta el siguiente gráfico que representa al modelo SERVQUAL:

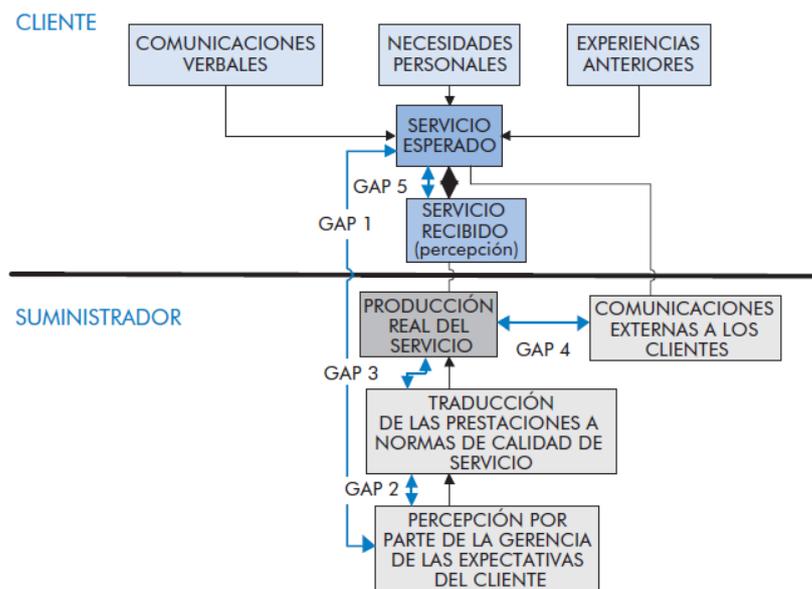


Figura 3 Modelo SERVQUAL

Fuente: Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL

El modelo de medición SERVQUAL, Frotuny (2009), define cinco dimensiones, las mismas que se detallan a continuación:

Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad. Habilidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Dentro de este término se incluyen aspectos de coherencia de la; consistencia en el grado en que las actuaciones posteriores dan respuesta a las expectativas creadas; puntualidad de la hora de dar el servicio.

Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad por ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

SEGURIDAD. Conocimientos y atención mostrados por todos los profesionales y sus habilidades por inspirar credibilidad y confianza. Es el que también denominamos profesionalidad.

Empatía. Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes. La empatía se mejora con una buena comunicación, teniendo en cuenta el punto de vista del cliente y manteniéndolo bien informado. (p. 62)

En adición a los conceptos detallados acerca de SERVQUAL, Lovelock (2009), expone las limitaciones del modelo:

Aun cuando las empresas de servicio han utilizado ampliamente la encuesta SERVQUAL, se han expresado dudas acerca de sus fundamentos conceptuales y de sus limitaciones metodológicas. Por ejemplo, la mayoría de los investigadores ha omitido, añadido o alterado la lista de afirmaciones, pretendiendo medir la calidad de servicio. Para evaluar la estabilidad de las cinco dimensiones subyacentes al aplicarlas en una variedad de industrias de servicios, las calificaciones de SERVQUAL sólo miden dos factores: la calidad intrínseca del servicio y la calidad extrínseca del servicio.

Estos hallazgos, no menoscaban el valor del trabajo de Zeithaml, Berry y Parasuraman, quienes lograron identificar algunos de los elementos básicos de la calidad

de servicio, pero si destacan lo difícil que es medir la forma en que los clientes perciben la calidad, así como la necesidad de adaptar las dimensiones y medidas al contexto de investigación. (p. 420).

SERVPERF

El Centro de Excelencia de Madrid, en su libro Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes, Gonzales (2007), expone como método de medición de la satisfacción de los clientes al modelo SERVPERF “El modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor, utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente” (p. 13). Asimismo, Gonzales (2007), expone los siguientes motivos para el uso de SERVPERF: “Se molesta menos al entrevistado, ya que sólo se le pregunta una vez por cada ítem y Los trabajos de interpretación y de análisis son más sencillos.” (p. 13).

En referencia al modelo de medición SERVPERF, Gonzales (2007), en relación con el modelo SERVQUAL, argumenta lo siguiente:

(...) con este modelo no se pierde información, ya que la incorporación de una pregunta de Satisfacción Global relacionada con el servicio o producto, permite analizar, también, la contribución de los restantes ítems al nivel de satisfacción global alcanzado. Por otro lado, los aspectos concretos que se sometan a valoración han de ser el resultado de un estudio previo de expectativas, realizado mediante la aplicación de técnicas cualitativas. (p. 13)

Valor percibido por el cliente (VPC)

Evans (2008), se refiere al valor percibido por el cliente de la siguiente manera:

El VPC mide cómo los clientes evalúan los beneficios, como el desempeño de un producto, la facilidad de uso o los ahorros de tiempo, contra los costos.

La medición del VPC incluye a los posibles clientes y no únicamente a los existentes, mira hacia delante en lugar de ver en retrospectiva, y estudia las opciones en relación con las alternativas, en lugar de con las expectativas. Las preguntas típicas que se hacen incluyen: “¿Qué beneficios son importantes para usted?” y “¿Qué tanto cree usted que cada producto o proveedor es capaz de proporcionarle esos beneficios?” y se enfocan hacia el valor futuro, en lugar de las experiencias pasadas.

La metodología del VPC identifica los atributos más importantes del producto que los clientes probables utilizan para comparar una oferta con otra, así como su importancia y desempeño relativos. (p. 187)

Por su parte Summers (2006), en su libro Administración de la calidad se refiere al valor percibido por el cliente de la siguiente manera:

El valor percibido por el cliente es lo que permite que una compañía tenga éxito en el futuro. Para garantizar el crecimiento de su negocio, las organizaciones necesitan clientes leales. Con tal diversidad de productos y servicios disponibles hoy en día, cada vez que un cliente quiere hacer una compra evalúa los pros y contras de todas las alternativas antes de elegir aquella que considere más valiosa. La lealtad, descrita muchas veces en términos de retención de clientes, en realidad depende de la ausencia de una mejor opción. Los altos índices de satisfacción del cliente que se registraron en el pasado no son

necesariamente equiparables a su lealtad futura, pero los altos índices de percepción de valor sí lo son. Las organizaciones eficientes tratan permanentemente de aumentar la percepción de valor que tienen sus clientes en relación con sus productos y servicios. (p. 61)

2.2.3. Calidad

En la Guía del PMBOK, el Project Management Institute (2009), define a la calidad como: “el nivel en el que un conjunto de características inherentes satisface los requisitos” (p. 160). En la misma guía se refiere a los requisitos de la siguiente manera “Los requisitos incluyen las necesidades, deseos y expectativas cuantificadas y documentadas del patrocinador, del cliente y de otros interesados” (Project Management Institute. 2009. p. 96). De las dos definiciones obtenidas del Cuerpo de Conocimientos de la Gestión de Proyectos (PMBOK) podríamos afirmar que la calidad es el nivel en el que un conjunto de características inherentes satisface las necesidades del cliente.

Otra definición de calidad lo plantea Bravo (2009), en los siguientes términos:

La calidad tiene que ver con eliminar la insatisfacción del cliente producto de la no satisfacción de las expectativas. Es decir, en la medida que el producto o servicio hace lo que tiene que hacer, en tiempo y costos convenidos, reducimos los motivos de insatisfacción del cliente. Es un concepto relativo a las expectativas del cliente en un rango de precios generalmente aceptado (...).

Desde el punto de vista de calidad, a veces comparamos cada actividad con una operación de negocios, es decir, verificar que los insumos lleguen en la forma requerida, que el proceso de transformación sea apropiado y genere beneficios, que el producto obtenido sea de la calidad solicitada y que el cliente quede satisfecho, en la entrega

del producto y después, en el servicio postentrega. (p. 203)

Summers (2009), también plantea la definición de calidad a un término subjetivo en el cual cada cliente o administrado puede definir el término calidad de acuerdo a su apreciación, sin embargo, en este contexto, define la calidad en función a dos significados:

Término subjetivo para el cual cada quien tiene su propia definición. En la jerga técnica, calidad puede tener dos significados: (1) las características de un producto o servicio relativas a su capacidad para satisfacer necesidades designadas o implícitas y (2) producto o servicio sin deficiencias. (p. 381)

De manera complementaria a la definición citada en el párrafo precedente, En su libro control de calidad, Besterfield (2009), define la calidad en los mismos términos que plantea Summers y aporta a la definición de la calidad el enfoque en la capacidad de un producto o servicio que rebasa las expectativas del cliente:

Cuando se usa el término calidad, solemos imaginar un excelente producto o servicio, que cumple o rebasa nuestras expectativas. Estas expectativas se basan en el uso que se pretende dar y en el precio de venta. Por ejemplo, el cliente espera un desempeño diferente entre una rondana plana de acero y una rondana cromada de acero, porque son de distintos grados. Cuando un producto sobrepasa nuestras expectativas, a eso lo consideramos calidad. Entonces, la calidad es algo intangible que se basa en la percepción. (p. 2)

Según la Real Academia de la Lengua le da la siguiente definición a la calidad: “Calidad es la propiedad o conjunto de

características inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. (DRAE, 2001).

Summer (2006), en su libro Administración de la calidad cita al Dr. Armand Feigenbaum, considerado el fundador del movimiento de la calidad total, en el cual define a la calidad de la siguiente manera:

Afirma que la calidad es una determinación del cliente; es decir, sólo el cliente puede decidir si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos y expectativas. Dichas necesidades, requerimientos y expectativas pueden ser explícitos o implícitos, conscientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos. La calidad también se basa en la experiencia real que el cliente tiene con el producto o servicio a lo largo de la vida útil del mismo, desde su adquisición hasta su eliminación. Para poder complacer a sus clientes de forma permanente, las organizaciones eficientes deben determinar cuáles son sus necesidades, requerimientos y expectativas implícitas o explícitas, conscientes o apenas detectadas, técnicamente operativas o completamente subjetivas. (p. 15)

Al definir la calidad, Evans (2008), se refiere a la misma de la siguiente manera: “(...) El bienestar económico y la supervivencia de empresas y naciones dependen de la calidad de los bienes y servicios que producen, lo cual depende fundamentalmente de la calidad de la fuerza de trabajo y las prácticas administrativas que definen la organización” (p. 1).

Evans (2008), en su Libro Administración y Control de Calidad define a la calidad como:

En 1978, el American National Standards Institute (ANSI) y la American Society for Quality (ASQ) estandarizaron las definiciones oficiales de la terminología relacionada con la calidad. Estos grupos definieron la calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio en que se sustenta su capacidad para satisfacer determinadas necesidades”. Esta definición depende en gran medida de los enfoques basados en el producto y el usuario y es impulsada por la necesidad de dar valor agregado a los clientes y, por tanto, influir en la satisfacción y la preferencia.* A finales de la década de 1980, muchas empresas empezaron a utilizar una definición más sencilla, pero poderosa, de la calidad impulsada por el cliente, que en la actualidad sigue siendo popular: La calidad es satisfacer o exceder las expectativas del cliente. (p. 17)

Por su parte el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2013), define a la calidad como: “La percepción de la confianza que inspira el servicio, tanto por experiencias anteriores que hayan tenido los clientes como por el desarrollo eficiente de la prestación actual del servicio” (p. 20).

Si bien todos coinciden en que la calidad está asociada a la satisfacción de cliente, Besterfield (2009), agrega al concepto de calidad lo siguiente:

Cuando se usa el término calidad, solemos imaginar un excelente producto o servicio, que cumple o rebasa nuestras expectativas. Estas expectativas se basan en el uso que se pretende dar y en el precio de venta. Por ejemplo, el cliente espera un desempeño diferente entre una rondana plana de acero y una rondana cromada de acero, porque son de distintos grados. Cuando un producto sobrepasa nuestras expectativas, a eso lo

consideramos calidad. Entonces, la calidad es algo intangible que se basa en la percepción. (p. 2)

Besterfield (2009), hace referencia a La American Society for Quality (ASQ) quien define a la calidad como:

Un término subjetivo para el cual cada persona o sector tiene su propia definición. En su aplicación técnica, la calidad puede tener dos significados: las características de un producto o servicio que inciden en su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas, o un producto o servicio que está libre de deficiencias. (p. 2)

La norma ISO 9000.2005, se refiere a la calidad como: “(...) el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (p. 8).

2.2.4. Dimensión: Atención en plataforma al administrado.

Challa y Brito (2012), indican la atención en plataforma al administrado como: “Es el procedimiento por el cual el administrado demanda la atención de un procedimiento en la Plataforma de atención de la institución” (p. 56). Asimismo, Prieto (2013), en lo referente a la atención en plataforma al administrado en el contexto de la política de mejor atención al ciudadano indica lo siguiente:

La Política de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) apunta a brindar una atención de calidad a la población mediante estos tres elementos: i) la creación de plataformas multicanal (presencial, telefónica y virtual) para brindar servicios de manera oportuna y mediante diversos accesos; ii) el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad que conecta la información de todas las instancias del Estado y que apunta a ser herramienta clave de los servicios multicanal; y iii) un protocolo de atención diferenciada, en que se prioriza el buen trato, la

optimización del tiempo de atención, así como el brindar información oportuna y de manera adecuada a los ciudadanos, entre otras características. (p. 8)

2.2.5. Dimensión: Calidad de servicio al administrado.

Albretch (1994), plantea al servicio como: “Un trabajo realizado por una persona para beneficio de otra” (p. 116).

Albretch (1994), En este contexto define al servicio de la siguiente manera:

(...) Conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y por tanto traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

(...) conjunto de actividades que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad, realizando diferentes funciones que el cliente no desea ejecutar y que está dispuesto a pagar a quien lo reemplace, este alguien analiza cómo satisfacer, en qué oportunidad, lugar y elementos y con qué personas. (p. 140)

Existen también otras definiciones de servicios, entre las que destaca Vargas (2007), quien plantea la siguiente definición:

Conjunto de actividades realizadas, con disposición de entrega a los demás, para la construcción de procesos que conduzcan a la satisfacción de necesidades, deseos y

expectativas de quien lo requiera. Lleva consigo múltiples interrelaciones personales, que producen beneficio mutuo. (p. 194)

Otra de las definiciones de servicios que podemos destacar es la de Lovelock (2009), quien plantea lo siguiente:

Los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables.

A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan obtener valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas; sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados. (p. 15)

Lovelock (2009), también ha definido niveles de servicios, al respecto se mencionan dos niveles de servicio:

El *servicio deseado* es el tipo de servicio que los clientes esperan recibir. Se trata de un “nivel anhelado”, una combinación de lo que los clientes creen que pueden y deben recibir en el contexto de sus necesidades personales. Sin embargo, la mayoría de los clientes son realistas, al reconocer que la empresa no siempre puede entregar su nivel preferido de servicio, también poseen un umbral del nivel de expectativas, denominado *servicio adecuado*, al cual se define como el nivel mínimo de servicio que los clientes aceptarán sin sentirse insatisfechos. Los niveles de las expectativas, tanto del servicio deseado como el adecuado, reflejan las promesas explícitas e implícitas del proveedor, los comentarios de

otras personas y la experiencia pasada del cliente (si la tiene) con esta empresa. (p. 47)

Vargas (2007), se refiere a la Calidad de Servicio como: “la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente” (p. 182).

En el presente documento al referirnos a la Satisfacción del Administrado se abordó citas referidas a la calidad en concordancia con las definiciones planteadas en los párrafos precedentes.

Berry (1989), plantea una definición de servicio de la siguiente manera:

Una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede Entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña la prestación principal (p. 35).

El Instituto Tecnológico de Sonora (2013) define la calidad de servicio de la siguiente manera:

El hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 6)

Brindar al cliente una calidad de servicio adecuada tiene que ir acompañada de ciertos niveles de productividad que garanticen el uso adecuado de los recursos, es en este contexto que Koontz (2007), se refiere a la productividad como:

Aunque no hay un acuerdo total sobre el significado real de productividad, se define como la proporción de productos a insumos en cierto periodo, con la debida atención a la calidad. Puede expresarse como sigue:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{productos}}{\text{insumos}} \text{ (en cierto periodo, atendiendo a la calidad)}$$

Figura 4 *Formula de productividad*

Fuente: Koontz (2007, p. 126)

La fórmula indica que la productividad mejora 1. Si se produce más con los mismos insumos, 2. Si se reducen los insumos pero se mantienen los mismos productos o 3. Si se aumentan los productos o se reducen los insumos para cambiar la proporción favorablemente. La mayor oportunidad de aumentar la productividad se encuentra sin duda en el trabajo de conocimientos y, específicamente, en la administración. (p. 126)

En la misma publicación citada en el párrafo precedente, Koontz (2007), se refiere a la productividad de la siguiente manera:

La productividad exige eficacia y eficiencia en el desempeño de la organización. La eficacia es la consecución de los objetivos. La eficiencia es la consecución de los fines con el menor consumo de recursos. Los administradores no saben si son productivos hasta que conocen sus metas y las de la organización (...). (p. 372)

La Secretaría de Gestión Pública (2013), en su Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública plantea la mejora de la atención al ciudadano para realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado bajo los siguientes aspectos:

- Cuento con una administración moderna y transparente;
- Reciba información clara, completa, oportuna y precisa;
- Obtenga información sobre Horarios de Atención;
- Acceda a las dependencias de la Administración Pública sin barreras arquitectónicas;
- Acceda fácilmente a la información que administran las entidades;
- Exija el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución;
- Reciba atención adecuada;
- Obtenga asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir;
- Obtenga, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación;
- Presente la documentación en los procedimientos en los que tengan la condición de interesado y reciba en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad;
- Conozca el estado de su trámite;
- Exija responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos;
- Tenga una espera razonable al momento de ser atendido.

(p.14)

En su misma publicación, la Secretaría de Gestión Pública (2013), resalta que:

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano. (p.15)

Hasta el momento hemos expuesto definiciones acerca de la calidad de servicio, sin embargo, es importante también resaltar la relevancia que se debe asignar a la administración de la calidad de servicio. Sobre este punto, Vargas (2007), menciona lo siguiente:

Para poder administrar la calidad, el servicio y la calidad en el servicio, se hace necesario establecer soportes técnicos que dejen monitorear en el día a día las rutas de los clientes, que sin duda alguna están soportadas por las rutas de los procesos que apoyan la gestión o por los procesos directivos y los misionales, es decir aquellos caminos que se recorren para poder adquirir y usufructuar los productos y servicios de la organización y los procesos generados por las actividades que realiza el clientes, alguna de las cuales no involucran directamente a la organización que le provee los productos y servicios que el demanda, y nacen de las gestiones que se producen cuando se desea satisfacer las necesidades, los deseos y las expectativas de quien viene tras una ayuda. (p. 109)

En adición a lo ya expuesto sobre satisfacción del administrado y la calidad de servicio, mencionaremos a la lealtad y su relación entre estos dos conceptos. Sobre este tema Lovelock (2009), plantea lo siguiente:

Los fundamentos de la verdadera lealtad residen en la satisfacción del cliente, donde la calidad del servicio es un elemento clave. Los clientes muy satisfechos, o incluso complacidos, tienen mayores probabilidades de

convertirse en apóstoles leales de una empresa, de consolidar sus compras con un solo proveedor y de difundir recomendaciones positivas. La insatisfacción, por otro lado, aleja a los clientes y es un factor clave para que se vayan con la competencia (...).

La relación de satisfacción y lealtad puede dividirse en tres zonas principales: deserción, indiferencia y afecto. (p. 137)

Lovelock (2009), se detalla la deserción, indiferencia y afecto en los siguientes términos:

La *zona de deserción* se presenta con bajos niveles de satisfacción. Los clientes cambiarán de proveedor, a menos que los costos de ese cambio sean elevados o que no haya alternativas viables o convenientes. Los clientes muy insatisfechos se pueden convertir en “terroristas” al difundir una gran cantidad de comentarios negativos acerca del proveedor del servicio. La *zona de indiferencia* en niveles intermedios de satisfacción. Aquí los clientes están dispuestos a cambiar de proveedor si encuentran una mejor alternativa. Por último, la Zona de afecto se localiza a niveles muy altos de satisfacción, donde los clientes tienen una lealtad tan elevada que no buscan a proveedores alternativos del servicio. Los clientes que halagan a la empresa en público y que la recomiendan a otros clientes se denominan “apóstoles”. (p. 371)

Respecto a lo citado en el párrafo anterior, se debe precisar que la relación satisfacción del cliente y la calidad del servicio está en su totalidad enfocado en organizaciones del sector privado, en el cual existe la figura de la competencia. Esta figura no existe en el sector público. Sin embargo, se debe rescatar esta relación en las instituciones del sector público a fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios que dan

las instituciones buscando de manera continua acercar el Estado al Ciudadano.

2.2.6. Dimensión: Facilidades y comodidades al administrado.

Mejía (2009), plantea la comodidad o confort de la siguiente manera: “cuando las instalaciones físicas cumplen con la normas arquitectónicas de adecuación física como ventilación, área suficiente, privacidad, ruido, limpieza y un ambiente humano agradable” (p. 18).

Garcia (2010), asimismo se refiere las facilidades y comodidades del administrado como: “facilidades y confort en la atención que recibe un administrado a través de una adecuada infraestructura, buen trato del personal y calidad en la atención” (p. 345).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Hipótesis Específica 2

Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Hipótesis Específica 3

Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Hipótesis específica 4

Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Hipótesis específica 5

Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Hipótesis específica 6

Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades de al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual de la variable procedimiento administrativo simplificado:

Hitpass (2013), define al procedimiento administrativo simplificado en el contexto de la gestión pública de la siguiente manera:

En principio, un proceso corresponde a la representación de un conjunto de acciones (actividades) que se hacen, bajo ciertas condiciones (reglas) y que puede gatillar o ejecutar cosas (eventos). En forma genérica se puede definir un proceso como una concatenación lógica de actividades que cumplen un determinado fin, a través del tiempo y lugar, impulsadas por eventos. (p.10)

3.2.2. Definición operacional de la variable Procedimiento administrativo simplificado.

Operacionalmente la variable procedimiento administrativo simplificado se define con dos dimensiones:

- **Tiempo de atención de los procedimientos administrativos:** Son los plazos y términos entendidos como máximos y se computan independientemente de cualquier. En esta dimensión se han considerado 6 ítems con escala ordinal.

- **Costos de los procedimientos administrativos simplificados:**
Los costos administrativos representan exclusivamente los gastos que demanda la atención de un servicio. También

es esta dimensión hemos considerado 6 ítems con escala ordinal.

3.2.3. Definición conceptual de la variable satisfacción del administrado.

De acuerdo a lo expresado en el marco teórico del presente informe, en el cual para efectos de la presente investigación el cliente y administrado tiene una igual connotación, en este sentido, la satisfacción del administrado, Gosso (2010), lo define como como: “un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la Empresa” (p. 77).

3.2.4. Definición operacional de la variable satisfacción del administrado

Operacionalmente la variable satisfacción del administrado, se define con tres dimensiones:

- **Atención en plataforma al administrado:** Procedimiento por el cual el administrado demanda la atención de un procedimiento en la Plataforma de la institución. Esta dimensión se ha medido mediante 04 ítems con escala de Likert.
- **Calidad de servicio al administrado:** La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que esta permita que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. Esta dimensión se ha medido mediante 04 ítems con escala de Likert.
- **Facilidades y comodidades al administrado:** Facilidades y confort en la atención que recibe un administrado a través de una adecuada infraestructura. Esta dimensión se ha medido mediante 04 ítems con escala de Likert.

3.2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Procedimiento administrativo simplificado

Variable	Indicadores	N° de Ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos	
Tiempo de atención de los procedimientos administrativos	Tiempo de duración de los trámites administrativos	1 - 6		Muy inadecuado	6 – 12	
				Inadecuado	13 – 18	
	Recepción de documentación		Muy satisfecho (5)	Bueno	19 – 24	
	Entrega de documentación		Satisfecho (4)	Muy bueno.	25 - 30	
Costos de los procedimientos administrativos simplificados	Nivel de aceptación del tiempo de atención	7 - 12		Indiferente (3)	Muy inadecuado	6 – 12
				Insatisfecho (3)	Inadecuado	13 – 18
	Nivel de aceptación del costo que incurre.		Muy	Bueno	19 – 24	
			insatisfecho (1)	Muy bueno.	25 - 30	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción del administrado

Variable	Indicadores	N° de Ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Atención en plataforma al administrado	Nivel de competencia del Personal	1- 4	Muy satisfecho (5)	Bajo	4 – 9
	Nivel de calidad de atención			Medio	10 – 14
				Alto	15 – 20
Calidad del servicio al administrado	Nivel de calificación profesional	5 – 8	Indiferente (3)	Bajo	4 – 9
	Nivel de atención oportuna			Medio	10 – 14
				Alto	15 – 20
Facilidades y comodidades al administrado	Grado de confort de instalación	9 - 12	Muy insatisfecho (1)	Bajo	4 – 9
	Facilidad de acceso a las instalaciones			Medio	10 – 14
				Alto	15 – 20

3.3. Metodología

3.3.1. Tipo de Investigación

Con la presente investigación hemos tratado de incrementar nuestros conocimientos científicos, respecto a las variables y dimensiones en estudio, por esta razón la investigación es básica.

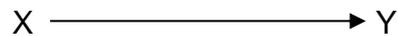
El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables. Al respecto, Zorrilla (1993, Citado por Grajales, 2000), refiriéndose al tipo de investigación, afirma que "La básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes (p.1).

3.3.2. Diseño de Investigación

Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de los investigadores. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito fue describir las variables: Procedimiento administrativo simplificado y Satisfacción del administrado, en un momento dado. Asimismo Hernández et al. (2010). Afirman que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Asimismo, divide los diseños de investigación transeccionales en: Exploratorios, Descriptivos y Correlacionales-causales.

En la presente investigación se utilizó el diseño de investigación correlacional causal debido a que se busca establecer la influencia de la variable Procedimiento administrativo simplificado en la variable satisfacción del administrado en la Municipalidad de San Isidro y Gráficamente se denota de la siguiente manera:



Dónde:

X independiente: Procedimiento administrativo simplificado

Y dependiente : Satisfacción del administrado

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1. Población

Para Francica (1988), citado por Bernal, (2006), define lo siguiente: “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como enl conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164).

La población en estudio estuvo conformada por los administrados que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

3.4.2. Muestra

Según Bernal (2006), indica lo siguiente: “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006:171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N \cdot Q) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 – α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,095): Tolerancia al error

N (1600): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 1600}{0,095^2 (1600-1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 100$$

Es decir, se aplicó el cuestionario a 100 administrados de los servicios administrativos que brinda la municipalidad de San Isidro, en el año 2013.

3.4.3. Muestreo

La técnica de muestreo utilizada en la presente investigación es el muestreo aleatorio simple, el mismo que, Hernández et al. (2010) indica lo siguiente “Su característica esencial, como dijimos, es que todos los casos del universo tienen al inicio la misma probabilidad de ser seleccionados” (p. 180).

3.5. Método de investigación

El método de utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, el cual nos ha permitido contrastar las hipótesis de investigación. Al respecto, Bernal (2006), afirma que: “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

3.6.1. Técnicas

En la presente investigación para recolectar la información, dado que nuestra unidad de estudio es el administrado, se utilizó la técnica de la encuesta.

Según Morone (2012), refiriéndose a la encuesta afirma que: “se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa” (p.17).

3.6.2. Instrumentos

a) Cuestionario para la variable Procedimiento administrativo simplificado.

Nombre original	:	Cuestionario Procedimiento administrativo simplificado
Autores	:	Br. Asca Rodríguez Luis Fortunato Br. Rodas Cueva Richerd Homero
Procedencia	:	Lima - Perú
Objetivo	:	Determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.
Administración	:	Individual
Duración	:	Aproximadamente 10 minutos
Estructura	:	El instrumento consta de 12 ítems distribuidos en dos dimensiones, con 05 alternativas: Muy satisfecho (5); Satisfecho (4); Indiferente (3);

Insatisfecho (2); Muy insatisfecho (1)

b) Cuestionario para la variable Satisfacción del administrado

- Nombre original : Cuestionario Satisfacción de administrado
- Autores : Br. Asca Rodríguez Luis Fortunato
Br. Rodas Cueva Richerd Homero
- Procedencia : Lima - Perú
- Objetivo : Determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.
- Administración : Individual
- Duración : Aproximadamente 10 minutos
- Estructura : El instrumento consta de 12 ítems distribuidos en tres dimensiones (04 ítems cada una) y con 05 alternativas: Muy satisfecho (5); Satisfecho (4); Indiferente (3); Insatisfecho (2); Muy insatisfecho (1)

3.6.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

a) Validez

Para Hernández, et al (2010), define que: “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

Para validar el instrumento de recolección de datos se utilizó la técnica de Juicio de Expertos; ya que el instrumento fue sometido a juicio de especialistas, en las áreas de la

administración pública y en especial de la administración pública municipal y especialistas en investigación.

Tabla 3

Validez del instrumento que mide el Procedimiento administrativo simplificado

Variable 1	Jurados			Σ	IA	V
	J1	J2	J3			
Item1	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 2	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 3	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 4	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 5	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 6	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 7	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 8	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 9	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 10	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 11	1	1	1	3	1.0	100.0
Ítem 12	1	1	1	3	1.0	100.0
Promedio					1.0	100.0

Tabla 4

Validez del instrumento que mide la simplificación del administrado

Variable 2	Jurados			Σ	IA	V
	J1	J2	J3			
Item13	1	1	1	3	1	100
Item14	1	1	1	3	1	100
Item15	1	1	1	3	1	100
Item16	1	1	1	3	1	100
Item17	1	1	1	3	1	100
Item18	1	1	1	3	1	100
Item19	1	1	1	3	1	100
Item20	1	1	1	3	1	100
Item21	1	1	1	3	1	100
Item22	1	1	1	3	1	100
Item23	1	1	1	3	1	100
Item24	1	1	1	3	1	100
Promedio					1.0	100.0

Para ambos instrumentos, se realizó la validez de contenido, donde además se han considerado los criterios: pertinencia, relevancia y claridad de los ítems de cada instrumento.

b) Confiabilidad

Para medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos se aplicaron los instrumentos a una prueba piloto conformada por 30 usuarios de los servicios administrativos de la municipalidad de San Isidro.

En esta prueba piloto se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, dado que los datos de las variables son de naturaleza ordinal.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2002, citado por Corral, 2009).

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento que mide la variable Procedimiento administrativo simplificado

Variable/dimensión	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Tiempo de atención del administrado	0.944	6
Costo de los procedimientos administrativos	0.932	6
Procedimiento administrativo simplificado	0.969	12

Fuente: Elaboración propia de los autores

Como se observa en la tabla 6, la variable Procedimiento administrativo simplificado y sus dos dimensiones tienen

coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach muy alto. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide esta variable es confiable.

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción de administrado.

Variable/dimensión	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Atención en plataforma al administrado	0.922	4
Calidad del servicio al administrado	0.935	4
Facilidades y comodidades administrativas	0.937	4
Satisfacción de administrado	0.974	12

Fuente: Elaboración propia de los autores

Como se observa en la tabla 7, la variable Satisfacción del administrado y sus tres dimensiones tienen coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach muy alto. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide esta variable es confiable.

3.7. Método de análisis de datos

En primer lugar, se procedió a encuestar a la muestra seleccionada, la misma que estuvo conformada por 100 usuarios administrativos de la Municipalidad de San Isidro, 2013. En una sesión de 15 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de correspondientes.

Una vez recolectados los datos, se procesaron y analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio planteado, los cuales han sido mostrados mediante tablas, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la constatación de la hipótesis general e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación causal.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1 Descripción

4.1.1 Descripción de la variable Procedimiento administrativo simplificado

En la tabla 8 y figura 5, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la variable Procedimiento administrativo simplificado, donde el 54.0% opina que es bueno, el 25,0% afirma que es muy bueno, el 15,0% precisa que es inadecuado y el 6,0% opina que es muy inadecuado.

Tabla 8

Descripción de la variable Procedimiento administrativo simplificado

Niveles	Frecuencias absolutas(fi)	Frecuencias porcentuales (%f)
Muy inadecuado	6	6,0
Inadecuado	15	15,0
Bueno	54	54,0
Muy bueno	25	25,0
Total	100	100,0

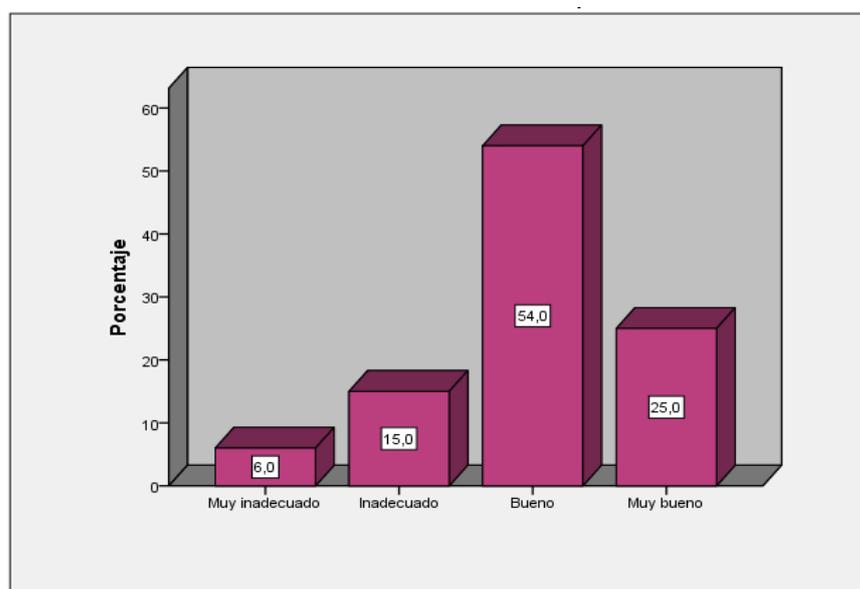


Figura 5 Procedimiento administrativo simplificado

a) Descripción de la dimensión Tiempo de atención del administrado

En la tabla 9 y figura 6, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Tiempo de atención del administrado, donde el 49.0% opina que es bueno, el 33.0% afirma que es inadecuado y el 18,0% precisa que muy inadecuado.

Tabla 9

Descripción de la dimensión Tiempo de atención

Niveles	Frecuencias absolutas(fi)	Frecuencias porcentuales (%f)
Muy inadecuado	18	18,0
Inadecuado	33	33,0
Bueno	49	49,0
Muy bueno	0	0
Total	100	100,0

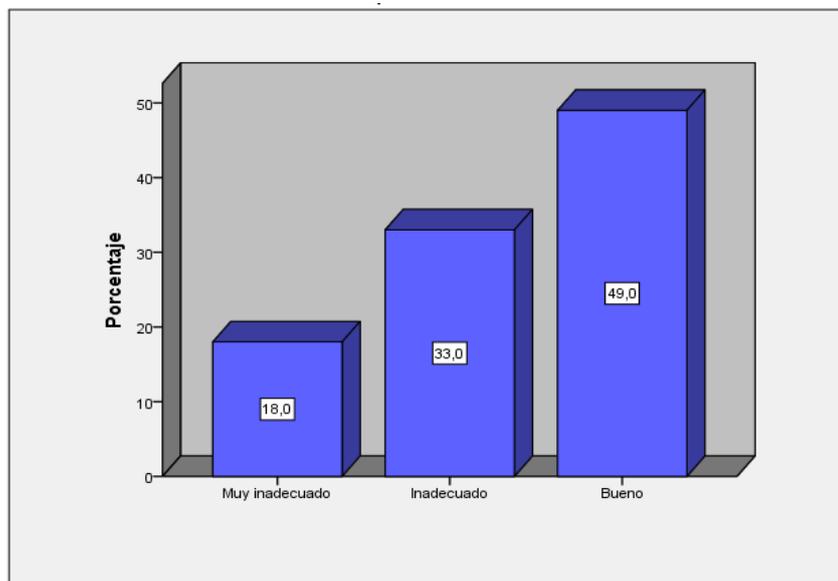


Figura 6 Tiempo de atención del administrado

b) Descripción de la dimensión Costo de los procedimientos

En la tabla 10 y figura 7, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Costo de los procedimientos, donde el 52.0% opina que es bueno, el 39.0% afirma que es inadecuado y el 9.0% precisa que muy inadecuado.

Tabla 10

Descripción de la dimensión Costo de los procedimientos

Niveles	Frecuencias absolutas(fi)	Frecuencias porcentuales (%f)
Muy inadecuado	9	9,0
Inadecuado	39	39,0
Bueno	52	52,0
Muy bueno	0	0
Total	100	100,0

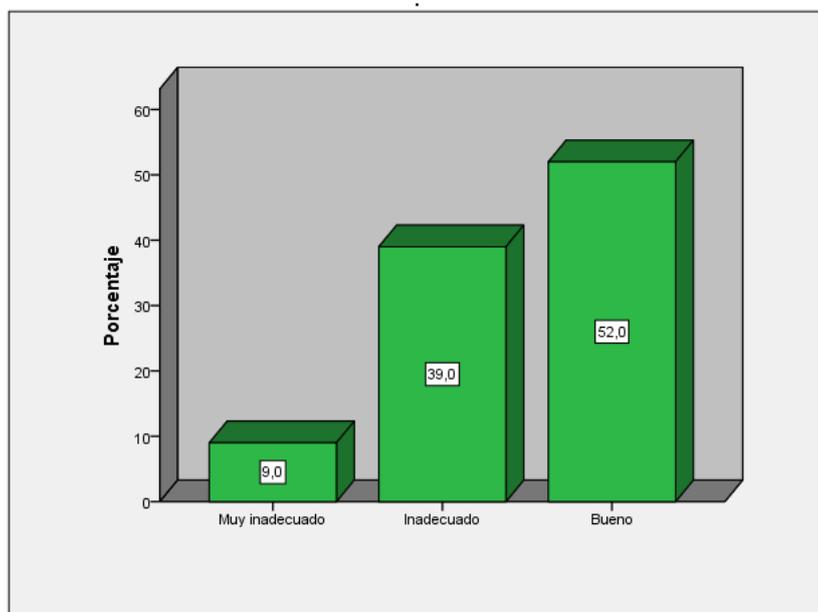


Figura 7 Costo de los procedimientos

4.1.2 Descripción de la variable Satisfacción del administrado

En la tabla 11 y figura 8, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la variable Satisfacción del administrado, donde el 60.0% opina que está en un nivel alto, el 22.0% opina que es de nivel medio y el 18% precisa que es bajo.

Tabla 11

Descripción de la variable Satisfacción del administrado

Niveles	Frecuencias	Frecuencias
	absolutas(fi)	porcentuales (%f)
Bajo	18	18,0
Medio	22	22,0
Alto	60	60,0
Total	100	100,0

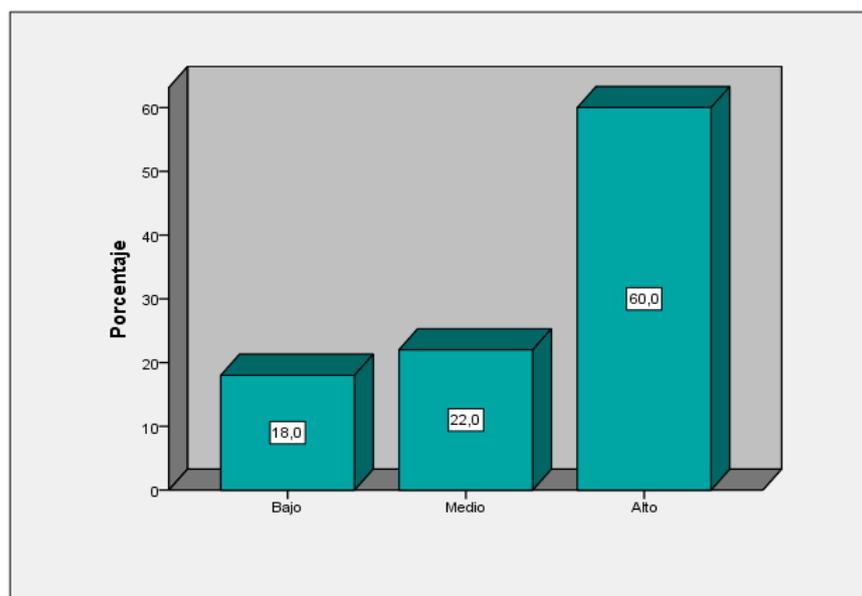


Figura 8 Satisfacción del administrado

a) Descripción de la dimensión Atención en plataforma al administrado

En la tabla 12 y figura 9, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Atención en plataforma al administrado, donde el 57.0% opina que está

en un nivel alto, el 28.0% opina que es de nivel medio y el 15.0% precisa que es bajo.

Tabla 12

Descripción de la dimensión Atención en plataforma al administrado

Niveles	Frecuencias absolutas(fi)	Frecuencias porcentuales (%f)
Bajo	15	15,0
Medio	28	28,0
Alto	57	57,0
Total	100	100,0

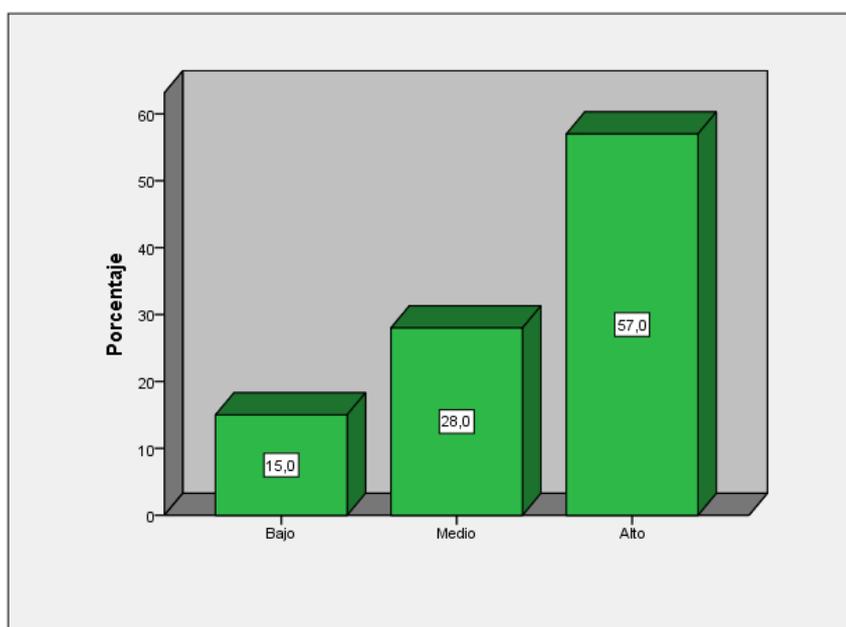


Figura 9 Atención en plataforma al administrado

b) Descripción de la dimensión Calidad del servicio al administrado

En la tabla 13 y figura 10, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Calidad del servicio al administrado, donde el 54.0% opina que está en un nivel

alto, el 28.0% opina que es de nivel medio y el 18.0% precisa que es bajo.

Tabla 13

Descripción de la dimensión Calidad del servicio al administrado

Niveles	Frecuencias absolutas(fi)	Frecuencias porcentuales (%f)
Bajo	18	18,0
Medio	28	28,0
Alto	54	54,0
Total	100	100,0

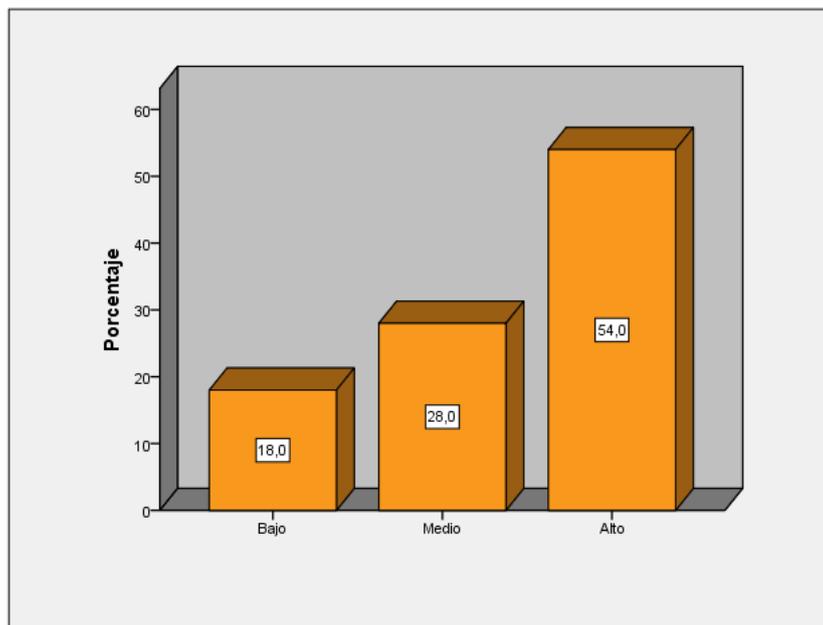


Figura 10 Calidad del servicio al administrado

c) Descripción de la dimensión Facilidades y comodidades al administrado

En la tabla 14 y figura 11, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la dimensión Facilidades y comodidades al administrado, donde el 60.0% opina que está en un nivel alto, el 25.0% opina que es de nivel medio y el 15.0% precisa que es bajo.

Tabla 14

Descripción de la dimensión Facilidades y comodidades al administrado

Niveles	Frecuencias absolutas(fi)	Frecuencias porcentuales (%f)
Bajo	15	15,0
Medio	25	25,0
Alto	60	60,0
Total	100	100,0

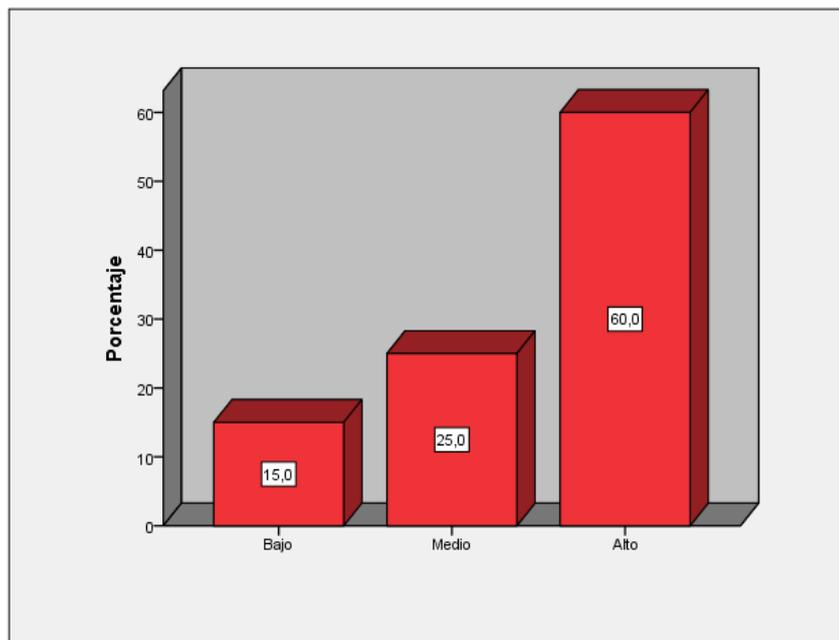


Figura 11 Facilidades y comodidades al administrado

4.2 Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas se utiliza como criterio de decisión el nivel de significancia igual a 0.05. Esto quiere decir que, si p-valor es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y si p-valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

4.2.1 Hipótesis general

H_0 : No existe alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del

administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 15

Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado

		Procedimiento administrativo simplificado	Satisfacción del administrado
Rho de Spearman	Procedimiento administrativo simplificado	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,449**
		N	,000
	Satisfacción del administrado	Coeficiente de correlación	100
		Sig. (bilateral)	100
		N	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 15, podemos afirmar que: Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrador de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.



Figura 12, Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado.

En la figura 12 podemos afirmar que, el 33,3% de la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción administrativa está asociado al procedimiento administrativo simplificado.

4.2.1 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 16

Correlación de Spearman entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la Atención en plataforma al administrado

		Tiempo de atención	Atención en plataforma al administrado	
Rho de Spearman				
	Tiempo de atención	1,000	,403**	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	100	
	Atención en plataforma al administrado	Coeficiente de correlación	,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 16, podemos afirmar que: Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403**). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

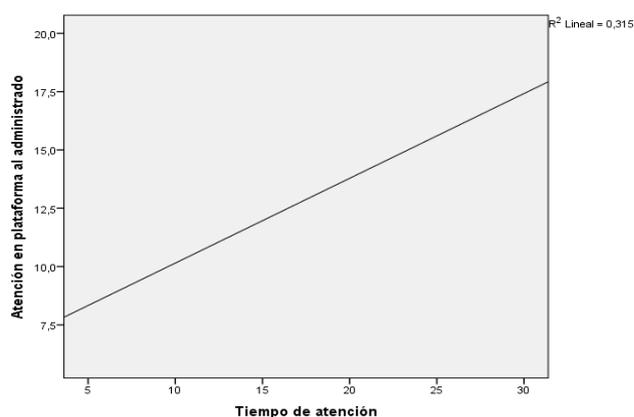


Figura 13 Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y Atención en plataforma al administrado

En la figura 13 podemos afirmar que, el 31,5% de la percepción de los usuarios respecto a la atención en plataforma

al administrado está asociado al tiempo de atención de los procedimientos administrativos simplificados.

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 17

Correlación de Spearman entre el tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de servicio al administrado

			Tiempo de atención	Calidad del servicio al administrado	
Rho de Spearman	Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,541**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
	Calidad del servicio al administrado	Coeficiente de correlación	,541**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	100	100
			N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 17, podemos afirmar que: Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**). Por lo

tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

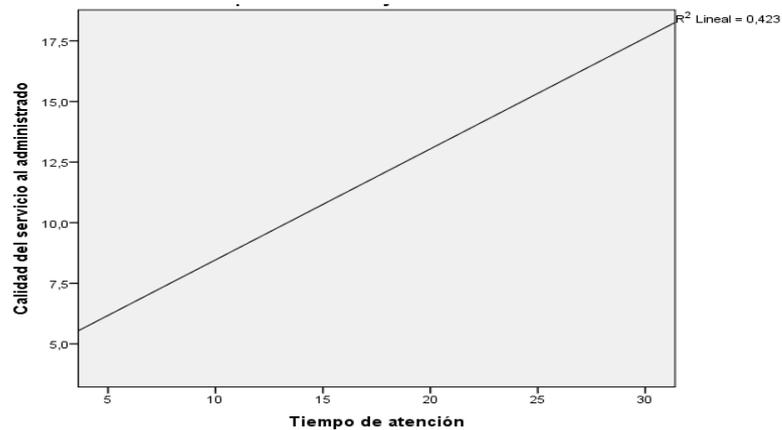


Figura 14 Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y la calidad de servicio al administrado.

En la figura 14 podemos afirmar que, el 42,3% de la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio administrativo está asociado al tiempo de atención de los procedimientos administrativos simplificados.

Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho = 0$$

H_1 : Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 18

Correlación de Spearman entre los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado

		Tiempo de atención	Facilidades y comodidades al administrado
Rho de Spearman	Tiempo de atención	1,000	,357**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Facilidades y comodidades al administrado	,357**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 18, podemos afirmar que: Existe influencia moderada débil positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357**). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

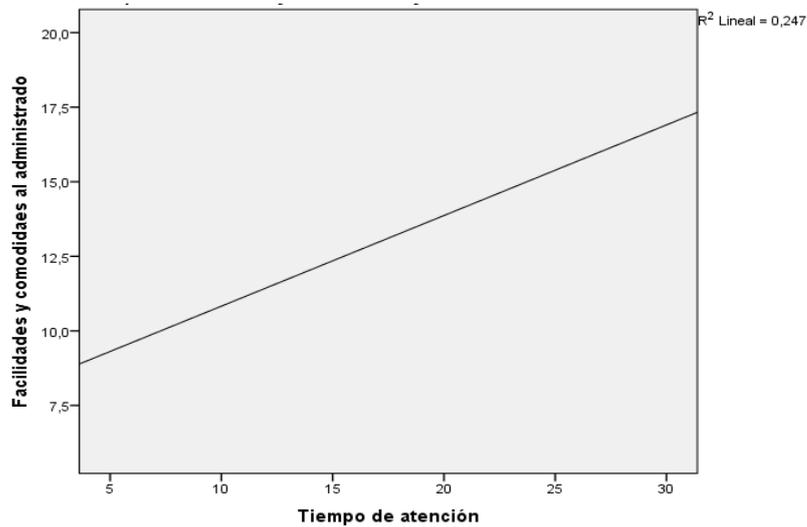


Figura 15 Tiempo de los procedimientos administrativos simplificados y las facilidades y comodidades al administrado

En la figura 15 podemos afirmar que, el 24,7% de la percepción de los usuarios respecto a las facilidades y comodidades del administrado está asociado al tiempo de atención de los procedimientos administrativos simplificados.

Hipótesis Específica 4

H_0 : No existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho = 0$$

H_1 : Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 19

Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa

		Costos de los procedimientos	Atención en plataforma al administrado
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
	Costos de los procedimientos		,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
	Atención en plataforma al administrado	,365**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 19, podemos afirmar que: Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.365**). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

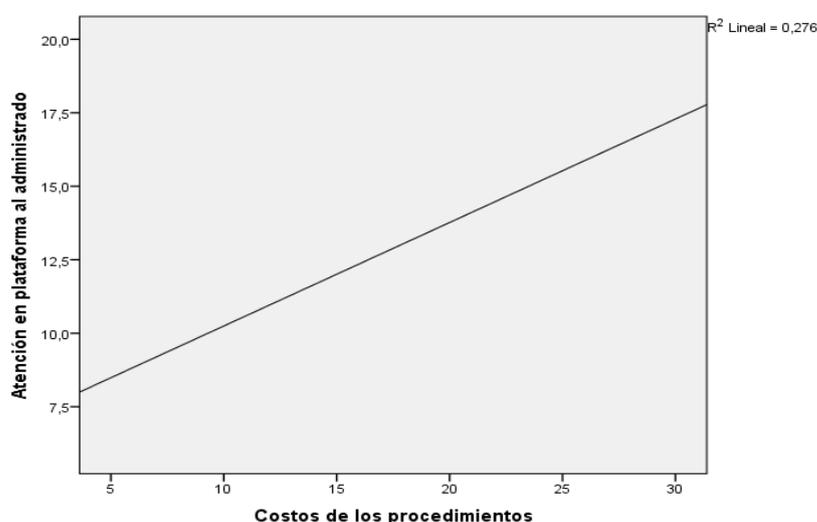


Figura 16, El costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Atención en plataforma administrativa

En la figura 16 podemos afirmar que, el 26,7% de la percepción de los usuarios respecto a la atención en plataforma del administrado está asociado a los costos de los procedimientos administrativos simplificados.

Hipótesis Específica 5

H₀: No existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 20

Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrativo

			Tiempo de atención	Calidad del servicio al administrado
Rho de Spearman	Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad del servicio al administrado	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 20, podemos afirmar que: Existe influencia moderada fuerte positiva del costo de los

procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

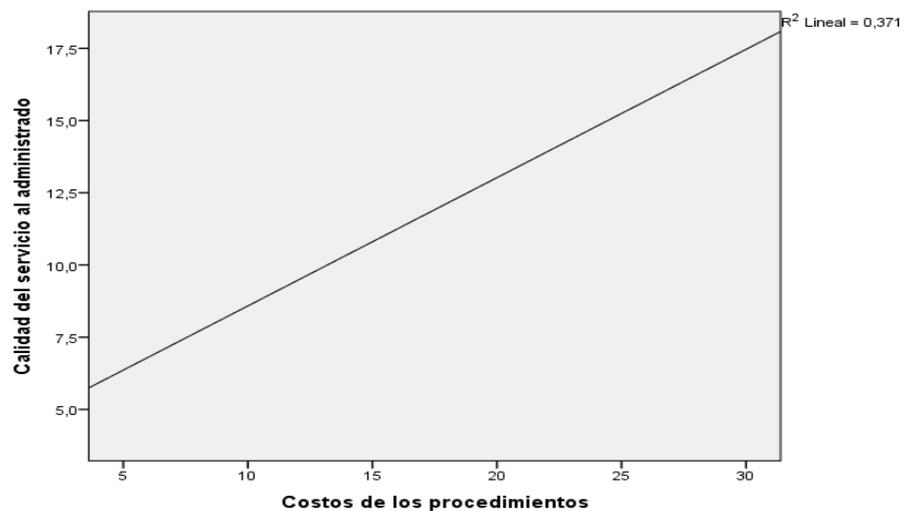


Figura 17, Costo de los procedimientos administrativos simplificados y la Calidad del servicio al administrativo.

En la figura 17 podemos afirmar que, el 37,1% de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio administrativo está asociado a los costos de los procedimientos administrativos simplificados.

Hipótesis Específica 6

H₀: No existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades

otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 21

Correlación de Spearman entre costo de los procedimientos administrativos simplificados en las Facilidades y comodidades administrativas

		Costos de los procedimientos	Facilidades y comodidades al administrado
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,280**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	,280**	1,000
Facilidades y comodidades al administrado	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 21, podemos afirmar que: Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.005 < 0.01; Rho = 0.280**). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

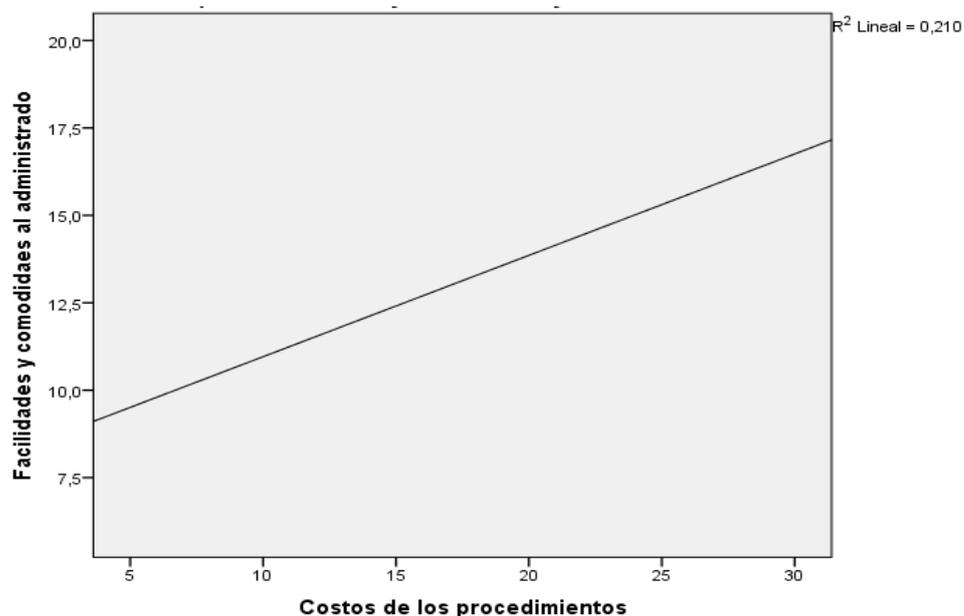


Figura 18, Costo de los procedimientos administrativos simplificados y las Facilidades y comodidades administrativas.

En la figura 18 podemos afirmar que, el 21,0% de la percepción de los usuarios respecto a las facilidades y comodidades al administrado está asociado a los costos de los procedimientos administrativos simplificados.

4.3 Discusión

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional sobre alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la variable procedimientos administrativos simplificados y la variable: satisfacción administrativa.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados obtenidos con el estadístico de correlación de Spearman indican influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**). Un resultado similar fue el de Varela (2010), quien afirma que la evolución de la gestión pública hacia nuevos paradigmas de gobernanza local es de perfecta aplicación a la realidad de los gobiernos locales, sin embargo ésta evolución no se produce de forma lineal ni bajo el mismo modelo ni con la similar intensidad ni con resultados idénticos, por lo que su aplicación debe ser adaptada a cada gobierno. Asimismo concluye que la actuación pública en materia de modernización administrativa local tiene un carácter estratégico, en forma de política pública, o bien se adopta de forma táctica por parte de los departamentos de una organización municipal en la cual la realidad más común encontrada en el marco de la investigación revela la apuesta de las instituciones locales por programas de gestión de carácter departamental.

También Cruz (2010), afirma que el esfuerzo normativo llevado a cabo en orden a establecer un perfil de Administración Pública asentada en parámetros de buena administración puede sintetizarse en la idea de dar una respuesta eficaz a la demanda ciudadana y que resulte más sencillo obtener los resultados que se esperan de la relación Administración pública - Ciudadano. Asimismo precisa que lo más importante es definir un modelo de buena administración que no tendrá un contenido unívoco, si no que habrá de establecerse a través de las referencias constitucionales y legales sobre la Administración Pública y los ciudadanos. También concluye que la Buena administración y calidad se complementan, se integran entre sí, siendo el principio de eficacia el que mejor representa la deseada tendencia hacia una Administración de calidad.

Otro estudio fue el de Prieto (2013), concluye que la política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP.

Campos (2013), afirma que el ingreso de SUNARP a un proceso de modernización como parte de la reforma del estado permitió una mejora en el servicio público. Precisa también que los factores que permitieron el ingreso de la tecnología de información al Registro son: primero: un contexto de modernización del estado; segundo: mejora del servicio público; tercero: necesidad creciente de buscar mecanismos de aseguramiento de la información; cuarto: búsqueda de ampliación de cobertura del servicio. Asimismo concluye que el ingreso de tecnología de la información en una organización pública que brinda servicios públicos, debería necesariamente traer consigo una modificación de su forma organizativa.

Roldan, et al (2010) concluyen que existe una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra. También afirman que la calidad de servicio tiene mayor asociación con la lealtad como intención de comportamiento, frente a la lealtad como comportamiento efectivo. Y finalmente afirman que los factores de calidad de servicio que se encuentran más relacionados con la lealtad, medida como intención de comportamiento, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas.

Con referencia a la primera hipótesis específica, los resultados de la prueba estadística de Spearman nos indican que existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al

administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403**). Este resultado nos indica además que una adecuada disposición de tiempo para el procedimiento administrativo, genera una buena percepción del usuario respecto a la atención en plataforma administrativa

Sobre la segunda hipótesis específica, los resultados de la prueba estadística de Spearman indican que existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**). Este resultado nos indica que la adecuada disposición de tiempo de los Procedimiento administrativos simplificados, están asociados a la Calidad del servicio administrativo que brinda la Municipalidad de San Isidro.

Sobre la tercera hipótesis específica, los resultados de la prueba estadística de Spearman indican que existe influencia moderada débil positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357**).

Con referencia a la cuarta hipótesis específica, los resultados de la prueba estadística de Spearman nos indican que existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.365**).

Sobre la quinta hipótesis específica, los resultados de la prueba estadística de Spearman indican que Existe influencia moderada fuerte positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados

en la Calidad del servicio al administrativo de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**).

Sobre la sexta hipótesis específica, los resultados de la prueba estadística de Spearman indican que existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.005 < 0.01; Rho = 0.280**).

CONCLUSIONES

Primera:

Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

Segunda:

Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403**).

Tercera:

Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**).

Cuarta:

Existe influencia moderada débil positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357**).

Quinta:

Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.365**).

Sexta:

Existe influencia moderada fuerte positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrativo de la

Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**).

Séptima:

Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.005 < 0.01; Rho = 0.280**).

SUGERENCIAS

Primera:

Incrementar la cantidad de procedimientos administrativos simplificados en la municipalidad de san isidro, debido a que, existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

Segunda:

El tiempo de los procedimientos administrativos simplificados influye en la atención en plataforma al administrado, por lo que la Municipalidad debe asignar prioridad alta a los tiempos de los procedimientos administrativos y buscar de manera frecuente mecanismos que permitan reducir los tiempos de atención en plataforma al administrado.

Tercera:

El tiempo de los procedimientos administrativos simplificados es la que más influye en la atención en plataforma al administrado, por lo que la Municipalidad debe asignar prioridad alta a los tiempos de los procedimientos administrativos y buscar de manera frecuente mecanismos que permitan reducir estos tiempos.

Cuarta:

Existe una influencia positiva moderada débil del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado, en ese caso se sugiere, no se asigne prioridad alta al tiempo de los procedimientos administrativos.

Quinta:

Cuando se busque una mejora en la atención en plataforma, la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados es moderada débil positiva, por lo que se sugiere no se asigne prioridad alta a los costos.

Sexta:

Cuando se busque una mejora en la calidad de servicio, la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados es moderada fuerte

positiva, por lo que se sugiere en este caso si se asigne una prioridad alta a los costos.

Séptima:

Cuando se busque una mejora en las facilidades y comodidades al administrado, la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados es moderada débil positiva, por lo que se sugiere en este caso no se asigne una prioridad alta a los costos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aberastury, P. (2011). *Tendencias actuales del procedimiento administrativo en Latinoamérica y Europa*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Albrecht, K. et al. (1994). *Todo al poder del Cliente*. Madrid, España: Editorial Paidós.
- Adrianzen, A. et al. (2010). *El estado en debate, Múltiples miradas*. Lima, Perú: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Asociación Civil Transparencia. (2007). *Reformas clave para un Estado en buen estado: Modernización del Estado. Eficiencia y eficacia en servicio de la ciudadanía*. Lima, Perú.
- Ayala, J. (2001). *Economía del Sector Público Mexicano, colección de ciencias sociales*. Ciudad de México, México: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Banco Mundial. (2014). *Doing Business: Midiendo Regulaciones para Hacer Negocios*. Consultado en www.doingbusiness.org
<http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/peru#starting-a-business>
- Boza, B. (2011). *Buenas prácticas en gestión pública, Sistemas de Gestión Interna*. Lima, Perú.
- Bennet, C y Brown, C. (1998). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid, España.

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (2da. ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Besterfield, D. (2009). *Control de Calidad* (8va. ed.). Ciudad de México, México: Editorial Pearson.
- Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos con responsabilidad social: desde la mejora hasta el rediseño*. Santiago, Chile. Editorial evolución.
- Campos, Y. (2013). *Estudio de Caso: Modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una Política Pública de Utilización de tecnologías de información y comunicación en el Servicio Público Registral*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cooperación Alemana al Desarrollo GTZ. (2009). *Marco Conceptual diseño y validación de metodología de simplificación administrativa*. Lima, Perú.
- Corral, Y. (2009). *Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Consultado desde <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cruz, M. (2010). *El Empleado Público ante el procedimiento administrativo: Debes y Obligaciones de una Buena Administración*. Salamanca, España: Fondo Editorial de la Universidad de Salamanca.
- Domenech, G. (2014). *Hacia la Simplificación de los Procedimientos Administrativos*. Santiago de Compostela, España.
- Evans J y Lindsay W. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7ma ed.). Ciudad de México, México: Editorial Cengage Learning Editores S.A.
- Ferris, J. (2001). *Estadística para las Ciencias Sociales*. México, México: Editorial McGraw-Hill.

- Fortuny B. (2009). *La gestión de la excelencia en los centros sanitarios*. España: Editorial Egraf S.A.
- García F. (2004). *La Tesis y el Trabajo de Tesis Recomendaciones metodológicas para la elaboración de los trabajos de tesis*. Ciudad de México, México: Limusa Noriega Editores
- Generalitat Valenciana. (2013). *Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2010-2012*. Valencia, España.
- Goldmark, S., Jaramillo, C y Silva-Jáuregui, C. (2012). *Perú en el umbral de una nueva era, Lecciones y desafíos para consolidar el crecimiento económico y un desarrollo más incluyente*. Lima, Perú: Banco Mundial.
- Gonzales, L., Carmona, M. y Rivas M. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Madrid, España.
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente, con sólo satisfacer a los clientes no alcanza! Conceptos y Herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. Ciudad de México, México: Panorama Editorial.
- Governa y Consorcio de Investigación Económica y Social. (2012). *La Investigación Económica y Social en el Perú 2007 – 2011 Balance y Prioridades*. Lima, Perú: Modernización de la Gestión Pública.
- Grajales, G. (2000). *Tipos de Investigación*. Consultado el 10 de julio del 2014 desde <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Hitpass, B. (2013). *Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación* (2da. ed.), Santiago, Chile.
- Hellriegel, S. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12va. ed.). México, México: Cengage Learning Editores.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: Editorial McGraw-Hill.
- Instituto Tecnológico De Sonora. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Ciudad de México, México.
- Koonz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de Administración, un enfoque internacional* (7ma. ed.). Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Ley Numero 27444. (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú, Diario Oficial el Peruano, Marzo 21 de 2001.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios: Personal, tecnología y estrategia* (6ta. ed.). México: Editorial Pearson.
- Lopez, S. (2010). *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*. San José, Costa Rica: Fondo Editorial de la Universidad para la Cooperación Internacional.
- Magin, M. (1987). *Estudio sobre temas tributarios actuales*. Barcelona, España: Editorial Gráfica Campas.
- Mejía, B. (2009). *Auditoría médica para la garantía de calidad en salud* (5ta. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones ECOE.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para la atención de Clientes*. Lima, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). *Información del Perú por cada indicador Doing Business*. Lima, Perú: Consultado en

http://mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1576&Itemid=101141&lang=es.

Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España. (2009). *Guía para la evaluación de los servicios públicos*. España.

Mora, R. (2010). *Portal Web Informativo y de solicitud de servicios para la Gobernación del Estado de Trujillo basado en herramientas interactivas de comunicación*. Trujillo, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Abierta.

Muñoz, W. (2011). *Perú: La Simplificación Administrativa en el marco del Proceso de Modernización del Estado*. Lima, Perú.

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2da. ed.). Ciudad de México, México: Limusa Noriega Editores

Organización Internacional de Estandarización. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario Norma Internacional ISO 9000.2005*. Ginebra, Suiza: Fondo Editorial de la ISO.

Orta, J. (2007). *Modernización de la Administración Pública, El Caso del Municipio de Ajacuba, Estado de Hidalgo*. Hidalgo, México: Fondo Editorial de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Ortega, I. y Márquez, Ma. (2005). *Génesis y evolución de la administración pública de Nuevo León*. Nuevo León, México: Fondo Editorial del Estado de Nuevo León.

Penfold, M. y Aguilera, A. (2011). *El uso de las TIC para la simplificación de barreras administrativas a la inversión. Casos exitosos en América Latina*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Cooperación Andina para el Fomento.

- Peraltilla, M. (2010). *Guía para mejorar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*, Lima, Perú: USAID.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2007). *Manual metodológico para la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2010). *Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010 – 2014*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Guía de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Guía de Simplificación Administrativa de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad*. Lima, Perú.
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tener en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Project Management Institute. (2009) *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*. Connecticut, Estados Unidos: Editorial Project Management Institute Inc.
- Publicaciones Vértice SL (2008). *La Calidad en el Servicio al Cliente*. España.
- Rodríguez E. (2005). *Metodología de la Investigación. La Creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesional de éxito*. Tabasco, México: Fondo Editorial de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

- Rodríguez, J. y Sendin, M. (2009). *Derecho Administrativo Español Tomo II*. La Coruña, España: Editorial Netbiblo S.L.
- Roldan, L. et al. (2013). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. Mexico: Editorial Prentice Hall.
- Tardío, J. (2012). *Lecciones de Derecho Administrativo*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Toro I. y Parra R. (2006). *Método y Conocimiento Metodología de la Investigación*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial de la Universidad EAFIT.
- Varela, E. (2010). *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal*. Madrid, España.
- Vargas, M. (2007). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*, Colombia: Ediciones Ecoe.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013						
AUTOR: Luis Asca Rodríguez, Richerd Rodas Cueva.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es el grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?</p> <p>¿Cuál es el grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?</p> <p>¿Cuál es el grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las Facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p> <p>Determinar el grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p> <p>Determinar el grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las Facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p> <p>Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p> <p>Existe alto grado de influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las Facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.</p>	Variable 1: Procedimiento administrativo simplificado			
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			<p>- Tiempo del procedimiento.</p> <p>- Costo del Procedimiento.</p>	<p>- Número de días de atención.</p> <p>- Nivel de aceptación del tiempo de atención.</p> <p>- Valor monetario del procedimiento</p> <p>- Nivel de aceptación del costo que incurre.</p>	<p>- La atención que le preste el personal es oportuna</p> <p>- Está satisfecho con los plazos establecidos</p> <p>- Está satisfecho con el tiempo de atención</p> <p>- El personal de plataforma de atención da respuesta rápida al problema de los usuarios</p> <p>- El personal de las oficinas técnicas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios</p> <p>- El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario</p> <p>- Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado</p> <p>- Considera justo el costo actual de los servicios</p> <p>- Está satisfecho con el costo de los servicios</p> <p>- La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio</p> <p>- Está satisfecho con la reducción de costos implementados</p> <p>- En comparación con los costos de servicios otros distritos, los costos de los servicios de la Municipalidad de San Isidro son más justos</p>	<p>(5) Muy satisfecho</p> <p>(4) Satisfecho</p> <p>(3) Indiferente</p> <p>(2) Insatisfecho</p> <p>(1) Muy insatisfecho</p>

			Variable 2: Satisfacción del administrado			
			dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿Cuál es el grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?	Determinar el grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.	Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.	- Atención en plataforma al administrado (capacidad de respuesta). - Calidad de servicio al administrado (Seguridad). - Facilidades y comodidades al administrado (Elementos tangibles).	- Nivel de atención del usuario en la plataforma. - Nivel de competencia del Personal. - Nivel de calidad del servicio - Nivel de calidad de atención. - Nivel de calificación profesional. - Nivel de atención oportuna. - Nivel de facilidad y comodidades. - Grado de confort de instalación. - Facilidad de acceso a las instalaciones.	- Está satisfecho con la atención recibida en plataforma - El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios - El trato del personal es adecuado - La presentación del personal es adecuada - Cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió - La atención que recibió fue oportuna - Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Municipalidad - Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las unidades orgánicas y plataforma - Esta usted satisfecho con las instalaciones de atención al público en plataforma - Le satisface la accesibilidad al local municipal - Esta usted satisfecho con la infraestructura de la municipalidad - Esta de acuerdo con la señalética de las instalaciones de la municipalidad	(5) Muy satisfecho (4) Satisfecho (3) Indiferente (2) Insatisfecho (1) Muy insatisfecho
¿Cuál es el grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?	Determinar el grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.	Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados con la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.				
¿Cuál es el grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013?	Determinar el grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.	Existe alto grado de influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: El estudio alcanza el carácter básico o aplicativo de corte transversal</p> <p>DISEÑO: Es correlacional-causal debido a que se busca establecer la influencia de la variable Procedimiento administrativo simplificado en la variable satisfacción del administrado</p> <p>MÉTODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para la recolección de datos se usará la escala de Likert. - Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicará en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación causal. 	<p>POBLACIÓN: La población está conformada por los administrados que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro</p> <p>TIPO DE MUESTREO: La técnica del muestreo que se empleó fue no probabilístico que se seleccionó directa e intencionadamente los sujetos de la población, según criterio de la Tabla de Fisher, Arkin y Colton, con margen de error de 10% y un nivel de confiabilidad del 95%.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Confiabilidad 95% Error de muestreo 10% Tabla de Fisher, Arkin Colton n = 90</p>	<p>Variable 1: Procedimiento administrativo simplificado</p> <p>Técnicas: muestreo</p> <p>Instrumentos: encuesta</p> <p>Autor: elaborado por los tesisistas Monitoreo: supervisor Ámbito de Aplicación: Municipalidad de San Isidro Forma de Administración: mediante de supervisor de campo y consistencia de encuestas</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción del administrado</p> <p>Técnicas: muestreo.</p> <p>Instrumentos: encuesta</p> <p>Autor: elaborado por los tesisistas Monitoreo: supervisor Ámbito de Aplicación: Municipalidad de San Isidro Forma de Administración: mediante de supervisor de campo y consistencia de encuestas</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regresión Lineal - Agrupamiento de datos - Agrupamiento por intervalos - Medidas de proporción <p>INFERENCIAL: No se aplicara inferencia</p>

Anexo 2. Base de datos de ambas variables

Base de Datos Variable X (Procedimiento administrativo simplificado)

Nro.	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	TIEMPO 4	Tiempo	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	COSTOS 4	COSTOS	PROCEDIMIENTO 4	PROCEDIMIENTO
1	4	4	3	4	3	4	Inadecuado	22	3	3	4	4	4	3	Inadecuado	21	Bueno	43
2	1	2	2	2	1	3	Muy inadecuado	11	1	1	1	2	1	3	Muy inadecuado	9	Muy inadecuado	20
3	4	4	2	3	3	3	Inadecuado	19	3	4	4	4	4	3	Inadecuado	22	Bueno	41
4	2	2	2	1	3	3	Muy inadecuado	13	2	2	2	3	2	1	Muy inadecuado	12	Inadecuado	25
5	3	4	4	3	4	3	Inadecuado	21	4	4	3	4	4	4	Bueno	23	Bueno	44
6	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
7	1	1	1	2	1	1	Muy inadecuado	7	1	2	2	1	1	2	Muy inadecuado	9	Muy inadecuado	16
8	3	4	3	3	4	3	Inadecuado	20	2	3	2	4	4	4	Inadecuado	19	Bueno	39
9	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	5	5	5	4	4	4	Bueno	27	Muy bueno	51
10	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	5	4	4	4	Bueno	25	Muy bueno	49
11	3	3	3	3	2	2	Inadecuado	16	2	3	2	2	3	3	Inadecuado	15	Inadecuado	31
12	5	4	4	4	4	4	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
13	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
14	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	2	4	2	2	2	Inadecuado	15	Inadecuado	29
15	4	4	4	4	4	3	Bueno	23	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	47
16	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
17	3	3	4	4	3	3	Inadecuado	20	3	3	4	3	3	3	Inadecuado	19	Bueno	39
18	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
19	3	3	4	4	3	4	Inadecuado	21	4	3	3	3	3	3	Inadecuado	19	Bueno	40
20	3	3	4	4	3	4	Inadecuado	21	4	4	3	3	3	3	Inadecuado	20	Bueno	41
21	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	5	4	4	4	4	Bueno	25	Muy bueno	49
22	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
23	5	4	4	4	4	4	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49

24	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	3	4	2	2	2	Inadecuado	16	Inadecuado	30
25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
26	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
27	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	4	4	3	3	3	2	Inadecuado	19	Bueno	38
28	4	4	4	4	4	5	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
29	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	5	4	3	3	3	2	Inadecuado	20	Bueno	39
30	4	4	5	4	4	5	Bueno	26	4	4	4	4	5	4	Bueno	25	Muy bueno	51
31	4	5	5	5	5	5	Bueno	29	4	4	4	5	4	5	Bueno	26	Muy bueno	55
32	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	4	4	3	3	3	2	Inadecuado	19	Bueno	38
33	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	3	4	2	2	2	Inadecuado	16	Inadecuado	30
34	4	4	3	4	3	4	Inadecuado	22	3	3	4	4	4	3	Inadecuado	21	Bueno	43
35	1	2	2	2	1	3	Muy inadecuado	11	1	1	1	2	1	3	Muy inadecuado	9	Muy inadecuado	20
36	4	4	2	3	3	3	Inadecuado	19	3	4	4	4	4	3	Inadecuado	22	Bueno	41
37	2	2	2	1	3	3	Muy inadecuado	13	2	2	2	3	2	1	Muy inadecuado	12	Inadecuado	25
38	3	4	4	3	4	3	Inadecuado	21	4	4	3	4	4	4	Bueno	23	Bueno	44
39	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
40	1	1	1	2	1	1	Muy inadecuado	7	1	2	2	1	1	2	Muy inadecuado	9	Muy inadecuado	16
41	3	4	3	3	4	3	Inadecuado	20	2	3	2	4	4	4	Inadecuado	19	Bueno	39
42	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	5	5	5	4	4	4	Bueno	27	Muy bueno	51
43	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	5	4	4	4	Bueno	25	Muy bueno	49
44	3	3	3	3	2	2	Inadecuado	16	2	3	2	2	3	3	Inadecuado	15	Inadecuado	31
45	5	4	4	4	4	4	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
46	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
47	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	2	4	2	2	2	Inadecuado	15	Inadecuado	29
48	4	4	4	4	4	3	Bueno	23	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	47
49	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
50	3	3	4	4	3	3	Inadecuado	20	3	3	4	3	3	3	Inadecuado	19	Bueno	39
51	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48

52	3	3	4	4	3	4	Inadecuado	21	4	3	3	3	3	3	Inadecuado	19	Bueno	40
53	3	3	4	4	3	4	Inadecuado	21	4	4	3	3	3	3	Inadecuado	20	Bueno	41
54	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	5	4	4	4	4	Bueno	25	Muy bueno	49
55	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
56	5	4	4	4	4	4	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
57	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	3	4	2	2	2	Inadecuado	16	Inadecuado	30
58	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
59	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
60	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	4	4	3	3	3	2	Inadecuado	19	Bueno	38
61	4	4	4	4	4	5	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
62	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	5	4	3	3	3	2	Inadecuado	20	Bueno	39
63	4	4	5	4	4	5	Bueno	26	4	4	4	4	5	4	Bueno	25	Muy bueno	51
64	4	5	5	5	5	5	Bueno	29	4	4	4	5	4	5	Bueno	26	Muy bueno	55
65	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	4	4	3	3	3	2	Inadecuado	19	Bueno	38
66	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	3	4	2	2	2	Inadecuado	16	Inadecuado	30
67	4	4	3	4	3	4	Inadecuado	22	3	3	4	4	4	3	Inadecuado	21	Bueno	43
68	1	2	2	2	1	3	Muy inadecuado	11	1	1	1	2	1	3	Muy inadecuado	9	Muy inadecuado	20
69	4	4	2	3	3	3	Inadecuado	19	3	4	4	4	4	3	Inadecuado	22	Bueno	41
70	2	2	2	1	3	3	Muy inadecuado	13	2	2	2	3	2	1	Muy inadecuado	12	Inadecuado	25
71	3	4	4	3	4	3	Inadecuado	21	4	4	3	4	4	4	Bueno	23	Bueno	44
72	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
73	1	1	1	2	1	1	Muy inadecuado	7	1	2	2	1	1	2	Muy inadecuado	9	Muy inadecuado	16
74	3	4	3	3	4	3	Inadecuado	20	2	3	2	4	4	4	Inadecuado	19	Bueno	39
75	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	5	5	5	4	4	4	Bueno	27	Muy bueno	51
76	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	5	4	4	4	Bueno	25	Muy bueno	49
77	3	3	3	3	2	2	Inadecuado	16	2	3	2	2	3	3	Inadecuado	15	Inadecuado	31
78	5	4	4	4	4	4	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
79	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
80	2	2	3	3	2	2	Muy	14	3	2	4	2	2	2	Inadecuado	15	Inadecuado	29

							inadecuado											
81	4	4	4	4	4	3	Bueno	23	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	47
82	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
83	3	3	4	4	3	3	Inadecuado	20	3	3	4	3	3	3	Inadecuado	19	Bueno	39
84	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
85	3	3	4	4	3	4	Inadecuado	21	4	3	3	3	3	3	Inadecuado	19	Bueno	40
86	3	3	4	4	3	4	Inadecuado	21	4	4	3	3	3	3	Inadecuado	20	Bueno	41
87	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	5	4	4	4	4	Bueno	25	Muy bueno	49
88	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
89	5	4	4	4	4	4	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
90	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	3	4	2	2	2	Inadecuado	16	Inadecuado	30
91	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
92	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Bueno	48
93	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	4	4	3	3	3	2	Inadecuado	19	Bueno	38
94	4	4	4	4	4	5	Bueno	25	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	Muy bueno	49
95	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	5	4	3	3	3	2	Inadecuado	20	Bueno	39
96	4	4	5	4	4	5	Bueno	26	4	4	4	4	5	4	Bueno	25	Muy bueno	51
97	4	5	5	5	5	5	Bueno	29	4	4	4	5	4	5	Bueno	26	Muy bueno	55
98	3	3	4	2	3	4	Inadecuado	19	4	4	3	3	3	2	Inadecuado	19	Bueno	38
99	2	2	3	3	2	2	Muy inadecuado	14	3	3	4	2	2	2	Inadecuado	16	Inadecuado	30
100	4	4	4	4	4	4	Bueno	24	4	4	5	4	4	4	Bueno	25	Muy bueno	49

Base de Datos Variable Y (Satisfacción del administrado)

Nro.	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Atención 3	Atención	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Calidad 3	Calidad	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Facilidades 3	Facilidades	Satisfacción 3	Satisfacción
1	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	5	Alto	17	Alto	49
2	1	3	2	1	Bajo	7	1	1	2	1	Bajo	5	2	1	2	2	Bajo	7	Bajo	19
3	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
4	2	2	3	3	Medio	10	1	2	2	2	Bajo	7	2	3	3	3	Medio	11	Bajo	28
5	4	4	5	4	Alto	17	4	3	3	4	Medio	14	4	4	4	3	Alto	15	Alto	46
6	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
7	3	3	3	3	Medio	12	3	3	3	2	Medio	11	3	3	4	4	Medio	14	Medio	37
8	3	4	3	4	Medio	14	4	4	4	3	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	Alto	45
9	3	3	3	3	Medio	12	2	2	3	3	Medio	10	4	2	3	3	Medio	12	Medio	34
10	3	3	4	3	Medio	13	3	3	3	3	Medio	12	3	3	4	4	Medio	14	Medio	39
11	3	3	3	2	Medio	11	2	2	3	3	Medio	10	3	3	3	3	Medio	12	Medio	33
12	3	3	4	3	Medio	13	3	3	4	3	Medio	13	3	3	3	2	Medio	11	Medio	37
13	3	3	3	2	Medio	11	3	3	5	3	Medio	14	3	3	3	3	Medio	12	Medio	37
14	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
15	3	3	4	2	Medio	12	3	4	3	3	Medio	13	3	3	3	3	Medio	12	Medio	37
16	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	3	Medio	14	4	5	5	5	Alto	19	Alto	50
17	4	4	4	4	Alto	16	4	3	4	4	Alto	15	4	4	4	3	Alto	15	Alto	46
18	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	47
19	4	4	4	4	Alto	16	4	4	3	4	Alto	15	5	4	4	4	Alto	17	Alto	48
20	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	5	4	4	4	Alto	17	Alto	49
21	4	4	4	4	Alto	16	4	4	5	4	Alto	17	4	4	4	4	Alto	16	Alto	49
22	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
23	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
24	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
25	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
26	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
27	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
28	4	4	4	4	Alto	16	5	4	4	4	Alto	17	4	4	4	4	Alto	16	Alto	49
29	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48

30	4	4	4	5	Alto	17	5	5	4	4	Alto	18	4	4	4	4	Alto	16	Alto	51
31	4	5	4	5	Alto	18	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	50
32	5	4	5	5	Alto	19	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	51
33	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
34	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	5	Alto	17	Alto	49
35	1	3	2	1	Bajo	7	1	1	2	1	Bajo	5	2	1	2	2	Bajo	7	Bajo	19
36	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
37	2	2	3	3	Medio	10	1	2	2	2	Bajo	7	2	3	3	3	Medio	11	Bajo	28
38	4	4	5	4	Alto	17	4	3	3	4	Medio	14	4	4	4	3	Alto	15	Alto	46
39	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
40	3	3	3	3	Medio	12	3	3	3	2	Medio	11	3	3	4	4	Medio	14	Medio	37
41	3	4	3	4	Medio	14	4	4	4	3	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	Alto	45
42	3	3	3	3	Medio	12	2	2	3	3	Medio	10	4	2	3	3	Medio	12	Medio	34
43	3	3	4	3	Medio	13	3	3	3	3	Medio	12	3	3	4	4	Medio	14	Medio	39
44	3	3	3	2	Medio	11	2	2	3	3	Medio	10	3	3	3	3	Medio	12	Medio	33
45	3	3	4	3	Medio	13	3	3	4	3	Medio	13	3	3	3	2	Medio	11	Medio	37
46	3	3	3	2	Medio	11	3	3	5	3	Medio	14	3	3	3	3	Medio	12	Medio	37
47	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
48	3	3	4	2	Medio	12	3	4	3	3	Medio	13	3	3	3	3	Medio	12	Medio	37
49	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	3	Medio	14	4	5	5	5	Alto	19	Alto	50
50	4	4	4	4	Alto	16	4	3	4	4	Alto	15	4	4	4	3	Alto	15	Alto	46
51	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	47
52	4	4	4	4	Alto	16	4	4	3	4	Alto	15	5	4	4	4	Alto	17	Alto	48
53	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	5	4	4	4	Alto	17	Alto	49
54	4	4	4	4	Alto	16	4	4	5	4	Alto	17	4	4	4	4	Alto	16	Alto	49
55	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
56	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
57	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
58	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
59	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
60	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
61	4	4	4	4	Alto	16	5	4	4	4	Alto	17	4	4	4	4	Alto	16	Alto	49

62	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
63	4	4	4	5	Alto	17	5	5	4	4	Alto	18	4	4	4	4	Alto	16	Alto	51
64	4	5	4	5	Alto	18	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	50
65	5	4	5	5	Alto	19	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	51
66	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
67	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	5	Alto	17	Alto	49
68	1	3	2	1	Bajo	7	1	1	2	1	Bajo	5	2	1	2	2	Bajo	7	Bajo	19
69	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
70	2	2	3	3	Medio	10	1	2	2	2	Bajo	7	2	3	3	3	Medio	11	Bajo	28
71	4	4	5	4	Alto	17	4	3	3	4	Medio	14	4	4	4	3	Alto	15	Alto	46
72	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
73	3	3	3	3	Medio	12	3	3	3	2	Medio	11	3	3	4	4	Medio	14	Medio	37
74	3	4	3	4	Medio	14	4	4	4	3	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	Alto	45
75	3	3	3	3	Medio	12	2	2	3	3	Medio	10	4	2	3	3	Medio	12	Medio	34
76	3	3	4	3	Medio	13	3	3	3	3	Medio	12	3	3	4	4	Medio	14	Medio	39
77	3	3	3	2	Medio	11	2	2	3	3	Medio	10	3	3	3	3	Medio	12	Medio	33
78	3	3	4	3	Medio	13	3	3	4	3	Medio	13	3	3	3	2	Medio	11	Medio	37
79	3	3	3	2	Medio	11	3	3	5	3	Medio	14	3	3	3	3	Medio	12	Medio	37
80	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
81	3	3	4	2	Medio	12	3	4	3	3	Medio	13	3	3	3	3	Medio	12	Medio	37
82	4	4	5	4	Alto	17	4	4	3	3	Medio	14	4	5	5	5	Alto	19	Alto	50
83	4	4	4	4	Alto	16	4	3	4	4	Alto	15	4	4	4	3	Alto	15	Alto	46
84	4	4	3	4	Alto	15	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	47
85	4	4	4	4	Alto	16	4	4	3	4	Alto	15	5	4	4	4	Alto	17	Alto	48
86	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	5	4	4	4	Alto	17	Alto	49
87	4	4	4	4	Alto	16	4	4	5	4	Alto	17	4	4	4	4	Alto	16	Alto	49
88	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
89	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
90	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
91	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
92	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
93	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48

94	4	4	4	4	Alto	16	5	4	4	4	Alto	17	4	4	4	4	Alto	16	Alto	49
95	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	48
96	4	4	4	5	Alto	17	5	5	4	4	Alto	18	4	4	4	4	Alto	16	Alto	51
97	4	5	4	5	Alto	18	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	50
98	5	4	5	5	Alto	19	4	4	4	4	Alto	16	4	4	4	4	Alto	16	Alto	51
99	2	2	2	3	Bajo	9	2	2	2	2	Bajo	8	3	2	2	2	Bajo	9	Bajo	26
100	3	3	4	3	Medio	13	3	3	3	3	Medio	12	3	3	4	4	Medio	14	Medio	39

Anexo 3. Análisis estadístico

Análisis estadístico variable X

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tiempo de atención del administrado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	6

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	17,30	14,907	,894	,925
item2	17,27	15,926	,901	,925
item3	17,13	16,533	,798	,937
item4	17,27	16,892	,738	,944
tem5	17,37	15,551	,885	,926
item6	17,17	16,420	,769	,940

Costo de los procedimientos administrativos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	6

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item7	17,30	15,872	,777	,923
tem8	17,23	16,047	,873	,911
item9	17,27	16,754	,717	,930
item10	17,37	16,447	,854	,914
ktem11	17,37	15,344	,899	,906
item12	17,47	17,223	,699	,932

Procedimiento administrativo simplificado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	38,10	73,334	,918	,965
item2	38,07	75,582	,925	,965
item3	37,93	77,168	,810	,967
item4	38,07	77,720	,771	,968
tem5	38,17	74,695	,914	,965
item6	37,97	77,275	,761	,969
item7	38,00	75,103	,801	,968
tem8	37,93	75,926	,856	,966
item9	37,97	77,413	,717	,970
item10	38,07	75,995	,895	,965
ktem11	38,07	73,651	,931	,964
item12	38,17	77,385	,769	,968

Análisis estadístico variable Y

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Atención en plataforma al administrado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item13	10,57	4,806	,939	,855
item14	10,47	5,568	,850	,892
item15	10,30	5,114	,776	,914
item16	10,47	5,361	,735	,927

Calidad del servicio al administrado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item17	10,03	5,964	,922	,892
item18	10,07	6,616	,885	,902
item19	10,00	7,724	,726	,951
item20	10,10	7,059	,875	,908

Facilidades y comodidades administrativas

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item21	10,50	5,914	,720	,956
item22	10,70	4,631	,909	,899
item23	10,57	5,082	,936	,891
item24	10,63	4,930	,857	,916

Satisfacción de administrado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item13	38,10	69,472	,968	,969
item14	38,00	72,138	,906	,971
item15	37,83	71,316	,785	,973
item16	38,00	71,517	,801	,973
item17	38,10	66,438	,940	,970
item18	38,13	68,602	,906	,970
item19	38,07	73,513	,659	,976
item20	38,17	69,799	,911	,970
item21	37,83	73,316	,819	,973
item22	38,03	69,137	,936	,970
item23	37,90	71,472	,905	,971
item24	37,97	71,413	,808	,973

Comparación de r y r² para evaluar la fuerza de una relación

r	r ²	Proporción y porcentaje de la variación de Y explicada por X		Fuerza de la relación
		ρ	%	
1.00	1.00	1.00	100%	Relación perfecta
.90	.81	.81	81	Muy fuerte positiva
.80	.64	.64	64	
.70	.49	.49	49	Moderada fuerte positiva
.60	.36	.36	36	
.50	.25	.25	25	
.40	.16	.16	16	Moderadamente débil positiva
.30	.09	.09	9	
.20	.04	.04	4	
.10	.01	.01	1	Muy débil positiva
.00	.00	.00	0%	No existe relación
-.10	.01	.01	1	Muy débil negativa
-.20	.04	.04	4	
-.30	.09	.09	9	
-.40	.16	.16	16	Moderadamente débil negativa
-.50	.25	.25	25	
-.60	.36	.36	36	
-.70	.49	.49	49	Moderadamente fuerte negativa
-.80	.64	.64	64	
-.90	.81	.81	81	Muy fuerte negativa
-1.00	1.00	1.00	100%	Relación perfecta negativa

Ferris, J. (2001). Estadística para las Ciencias Sociales. México: McGraw-Hill.

**Anexo 4. Instrumento de medición de la variable X
(Procedimiento administrativo simplificado)**

ENCUESTA CUESTIONARIO

**LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE
SAN ISIDRO 2013**

Encuesta dirigida a los administrados que concurren diariamente a la Municipalidad de San Isidro a realizar trámites diversos

MI=1 ... Muy insatisfecho; IS= 2 ... Insatisfecho; IN= 3 ... Indiferente; SA = 4 ... Satisfecho;
MS = 5...Muy satisfecho

ITEM		MI	IS	IN	SA	MS
ORD	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS					
1	La atención que le presto el personal es oportuna	1	2	3	4	5
2	Está satisfecho con los plazos establecidos	1	2	3	4	5
3	Está satisfecho con el tiempo de atención	1	2	3	4	5
4	El personal de plataforma de atención da respuesta rápida al problema de los usuarios	1	2	3	4	5
5	El personal de las oficinas técnicas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios	1	2	3	4	5
6	El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario	1	2	3	4	5
7	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado	1	2	3	4	5
8	Considera justo el costo actual de los servicios	1	2	3	4	5
9	Está satisfecho con el costo de los servicios	1	2	3	4	5
10	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	1	2	3	4	5
11	Está satisfecho con la reducción de costos implementados	1	2	3	4	5
12	En comparación con los costos de servicios otros distritos, los costos de los servicios de la Municipalidad de San Isidro son más justos	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su tiempo

**Anexo 5. Instrumento de medición de la variable Y
(Satisfacción del administrado)**

ENCUESTA CUESTIONARIO

**LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE
SAN ISIDRO 2013**

Encuesta dirigida a los administrados que concurren diariamente a la Municipalidad de San Isidro a realizar trámites diversos

MI=1 ... Muy insatisfecho; IS= 2 ... Insatisfecho; IN= 3 ... Indiferente; SA = 4 ... Satisfecho;
MS = 5...Muy satisfecho

ITEM		MI	IS	IN	SA	MS
SATISFACCION DEL ADMINISTRADO						
13	Está satisfecho con la atención recibida en plataforma	1	2	3	4	5
14	El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5
15	El trato del personal es adecuado	1	2	3	4	5
16	La presentación del personal es adecuada	1	2	3	4	5
17	Cómo evalúa la calidad del personal que lo atendió	1	2	3	4	5
18	La atención que recibió fue oportuna	1	2	3	4	5
19	Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Municipalidad	1	2	3	4	5
20	Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las unidades orgánicas y plataforma	1	2	3	4	5
21	Esta usted satisfecho con las instalaciones de atención al público en plataforma	1	2	3	4	5
22	Le satisface la accesibilidad al local municipal	1	2	3	4	5
23	Esta usted satisfecho con la infraestructura de la municipalidad	1	2	3	4	5
24	Esta de acuerdo con la señalética de las instalaciones de la municipalidad	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su tiempo

Anexo 6. Informe de Opinión de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : TIEMPO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO								
1	La atención que le presto el personal es oportuna	✓		✓		✓		
2	Está satisfecho con los plazos establecidos	✓		✓		✓		
3	Está satisfecho con el tiempo de atención	✓		✓		✓		
4	El personal de plataforma de atención da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
5	El personal de las oficinas técnicas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
6	El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: COSTO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO								
7	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado	✓		✓		✓		
8	Considera justo el costo actual de los servicios	✓		✓		✓		
9	Esta satisfecho con el costo de los servicios	✓		✓		✓		
10	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	✓		✓		✓		
11	Está satisfecho con la reducción de costos implementados	✓		✓		✓		
12	En comparación con los costos de servicios otros distritos, los costos de los servicios de la Municipalidad de San Isidro son mas justos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA EN LOS ÍTEMES.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MONTALVAN HUERTA RICARDO DNI: 07103617

Especialidad del validador: ING. IND. MGR. GESTION PUBLICA - DOCENTE UCV - MIC - DISEÑO DESARROLLO

Los Olivos... 01 de 03 del 20.....

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ATENCION EN PLATAFORMA AL ADMINISTRADO							
1	Está satisfecho con la atención recibida en plataforma	✓		✓		✓		
2	El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios	✓		✓		✓		
3	El trato del personal es adecuado	✓		✓		✓		
4	La presentación del personal es adecuada	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE SERVICIO AL ADMINISTRADO							
5	Como evalúa la calidad del personal que lo atendió	✓		✓		✓		
6	La atención que recibió fue oportuna	✓		✓		✓		
7	Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Municipalidad	✓		✓		✓		
8	Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las unidades orgánicas y plataforma	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: FACILIDADES Y COMODIDADES OTORGAS AL ADMINISTRADO							
9	Esta usted satisfecho con las instalaciones de atención al público en plataforma	✓		✓		✓		
10	Le satisface la accesibilidad al local municipal	✓		✓		✓		
11	Esta usted satisfecho con la infraestructura de la municipalidad	✓		✓		✓		
12	Esta de acuerdo con la señalética de las instalaciones de la municipalidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA - LOS ÍTEMAS MIDEN LO QUE DEBE MEDIR

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MONTALVAN HUERTA RICARDO DNI: 07103017

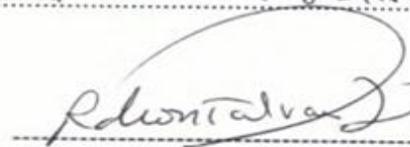
Especialidad del validador: INC. (ND). MGR. GESTION PUBLICA - DOCENTE UCV - MIC-DISEÑO - DESARROLLO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : TIEMPO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO								
1	La atención que le presto el personal es oportuna	✓		✓		✓		
2	Está satisfecho con los plazos establecidos	✓		✓		✓		
3	Está satisfecho con el tiempo de atención	✓		✓		✓		
4	El personal de plataforma de atención da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
5	El personal de las oficinas técnicas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
6	El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: COSTO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO								
7	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado	✓		✓		✓		
8	Considera justo el costo actual de los servicios	✓		✓		✓		
9	Esta satisfecho con el costo de los servicios	✓		✓		✓		
10	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	✓		✓		✓		
11	Está satisfecho con la reducción de costos implementados	✓		✓		✓		
12	En comparación con los costos de servicios otros distritos, los costos de los servicios de la Municipalidad de San Isidro son mas justos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Coherente con las exigencias

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luzy Rosario León Medina DNI: 09007724

Especialidad del validador: Dra. En Salud Pública

Los Olivos... 01... de Mayo del 20... 14

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

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

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : TIEMPO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO								
1	La atención que le presto el personal es oportuna	✓		✓		✓		
2	Está satisfecho con los plazos establecidos	✓		✓		✓		
3	Está satisfecho con el tiempo de atención	✓		✓		✓		
4	El personal de plataforma de atención da respuesta rápida al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
5	El personal de las oficinas técnicas brindan respuestas rápidas al problema de los usuarios	✓		✓		✓		
6	El servicio de adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: COSTO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO								
7	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado	✓		✓		✓		
8	Considera justo el costo actual de los servicios	✓		✓		✓		
9	Esta satisfecho con el costo de los servicios	✓		✓		✓		
10	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio	✓		✓		✓		
11	Está satisfecho con la reducción de costos implementados	✓		✓		✓		
12	En comparación con los costos de servicios otros distritos, los costos de los servicios de la Municipalidad de San Isidro son mas justos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Valderrama Mudoza Santiago DNI: 22468403

Especialidad del validador: Dr en Educación

Los Olivos. 01 de 03 del 2010

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

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

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

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


Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ATENCION EN PLATAFORMA AL ADMINISTRADO								
1	Está satisfecho con la atención recibida en plataforma	✓		✓		✓		
2	El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios	✓		✓		✓		
3	El trato del personal es adecuado	✓		✓		✓		
4	La presentación del personal es adecuada	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE SERVICIO AL ADMINISTRADO								
5	Como evalúa la calidad del personal que lo atendió	✓		✓		✓		
6	La atención que recibió fue oportuna	✓		✓		✓		
7	Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Municipalidad	✓		✓		✓		
8	Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las unidades orgánicas y plataforma	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: FACILIDADES Y COMODIDADES OTORGAS AL ADMINISTRADO								
9	Esta usted satisfecho con las instalaciones de atención al público en plataforma	✓		✓		✓		
10	Le satisface la accesibilidad al local municipal	✓		✓		✓		
11	Esta usted satisfecho con la infraestructura de la municipalidad	✓		✓		✓		
12	Esta de acuerdo con la señalética de las instalaciones de la municipalidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Valderama Mendoza, Santiago DNI: 22468403

Especialidad del validador: Dr. en Educación

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


Firma del Experto Informante.

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

Anexo 7. Declaración jurada del artículo científico

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Nosotros, **Luis Fortunato Asca Rodriguez** y **Richerd Homero Rodas Cueva**, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 06276000 y N° 18199470, respectivamente, con el artículo titulado “**Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013**”, declaramos bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a nuestra autoría compartida.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedemos nuestros derechos patrimoniales y autorizamos a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 19 de julio de 2014

Luis Fortunato Asca Rodríguez
DNI 06276000

Richerd Homero Rodas Cueva
DNI 18199470

Anexo 8. Artículo científico

1. Título

Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013

2. Autores

Asca Rodriguez, Luis Fortunato

l_asca@hotmail.com.

Rodas Cueva, Richerd Homero

richerd.rodas@yahoo.es

3. RESUMEN

La presente investigación parte del siguiente planteamiento del problema general ¿Cuál es la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013? El objetivo general es determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

El estudio es del tipo básico y el diseño correlacional-causal, La población en estudio estuvo conformada por los administrados que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro en el año 2013 y La muestra seleccionada es aleatoria simple de tamaño igual a 100, los datos se obtuvieron a través de la realización de una encuesta a partir de una escala tipo Likert. Se tabularon y se procesaron los datos en el paquete estadístico SPSS Versión 20.0.

Los resultados indican una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

4. PALABRAS CLAVE

Procedimiento administrativo simplificado, simplificación administrativa, satisfacción del administrado

5. ABSTRACT

This research is the following statement of the general problem: What is the influence of simplified administrative procedures administered satisfaction of the Municipalidad de San Isidro in 2013? The overall objective is to determine the influence of simplified administrative procedures administered in the satisfaction of the Municipality of San Isidro in 2013.

The study is the basic type and correlational-causal design, the study population consisted of managed systems processed simplified administrative procedures in the Municipalidad de San Isidro in 2013 and the selected sample is simple random size equal to 100 the data were obtained through a survey from a Likert-type scale. Were tabulated and data were processed in SPSS version 20.0.

The results indicate a strong positive moderating influence of simplified administrative procedures administered satisfaction of the Municipalidad de San Isidro in 2013. What is shown by the Spearman test (sig. = 0.000 bilateral <0.01, Rho = 0.449 **)

6. KEYWORDS

Simplified administrative procedure, administrative simplification, given satisfaction.

7. INTRODUCCIÓN

El tema de estudio está referido a la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. El contexto dentro del cual se plantea la presente investigación se encuentra situado dentro del marco de la política de modernización del estado y la política nacional de

simplificación administrativa, la misma que es declarada de mandatorio cumplimiento por parte de las entidades del estado.

La Municipalidad de San Isidro en el marco de la política de Simplificación Administrativa viene trabajando en la simplificación de sus procedimientos administrativos, sin embargo a la fecha desconoce la influencia que tienen los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro.

Con la finalidad de lograr el objetivo planteado se realizó una descomposición de las variables de la siguiente manera: para la variable procedimiento administrativo simplificado se identificaron las dimensiones tiempo y costo, para la variable satisfacción del administrado se identificaron las dimensiones atención en plataforma, calidad de servicio y facilidades y comodidades al administrado.

Los resultados del estudio demuestran una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013, por lo que se sugiere ampliar el número de procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro, y a la vista de los resultados expuestos, focalizar la simplificación administrativa orientado a la disminución de los tiempos en los procedimientos administrativos.

8. METODOLOGÍA

La metodología utilizada según su diseño es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de los investigadores, transversal porque su propósito fue describir las variables: Procedimiento administrativo simplificado y Satisfacción del administrado, en un momento dado y correlacional causal debido a que se busca establecer la influencia de la variable Procedimiento administrativo simplificado en la variable satisfacción del administrado en la Municipalidad de San Isidro.

La población en estudio estuvo conformada por los administrados que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño es 100.

La técnica utilizada es la encuesta cuyo instrumento fue sometido a juicio de especialistas, en las áreas de la administración pública y en especial de la administración pública municipal y especialistas en investigación.

Seguidamente, procesaron y analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación causal.

9. RESULTADOS

9.1. Descripción de resultados

Descripción de la variable Procedimiento administrativo simplificado

Las percepciones de los encuestados respecto ésta variable es la siguiente: el 54,0% opina que es bueno, el 25,0% afirma que es muy bueno, el 15,0% precisa que es inadecuado y el 6,0% opina que es muy inadecuado.

Descripción de la dimensión Tiempo de atención del administrado

Las percepciones de los encuestados respecto a esta dimensión es la siguiente: el 49.0% opina que es bueno, el 33.0% afirma que es inadecuado y el 18.0% precisa que muy inadecuado.

Descripción de la dimensión Costo de los procedimientos

Las percepciones de los encuestados respecto a esta dimensión es la siguiente: el 52.0% opina que es bueno, el 39.0% afirma que es inadecuado y el 9.0% precisa que muy inadecuado.

Descripción de la variable Satisfacción del administrado

Las percepciones de los encuestados respecto a esta variable es la siguiente: el 60.0% opina que está en un nivel alto, el 22.0% opina que es de nivel medio y el 18% precisa que es bajo.

Descripción de la dimensión Atención en plataforma al administrado

Las percepciones de los encuestados respecto a esta dimensión es la siguiente: el 57.0% opina que está en un nivel alto, el 28.0% opina que es de nivel medio y el 15.0% precisa que es bajo.

Descripción de la dimensión Calidad del servicio al administrado

Las percepciones de los encuestados respecto a esta dimensión es la siguiente: el 54.0% opina que está en un nivel alto, el 28.0% opina que es de nivel medio y el 18.0% precisa que es bajo.

Descripción de la dimensión Facilidades y comodidades al administrado

Las percepciones de los encuestados respecto a esta dimensión es la siguiente: el 60.0% opina que está en un nivel alto, el 25.0% opina que es de nivel medio y el 15.0% precisa que es bajo.

9.2. Contrastación de hipótesis

Para la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

H₀: No existe alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

H₁: Existe alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

De acuerdo a los resultados arrojados por la prueba de correlación de Spearman, Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**). En consecuencia de los resultados expuestos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Asimismo, luego de aplicar la regresión lineal se puede afirmar que el 33.3% de la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción administrativa está asociado al procedimiento administrativo simplificado.

10. DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional sobre alto grado de influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las

dimensiones de la variable procedimientos administrativos simplificados y la variable: satisfacción del administrado.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados obtenidos con el estadístico de correlación de Spearman indican influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Un resultado similar fue el de Varela (2010), quien afirma que la evolución de la gestión pública hacia nuevos paradigmas de gobernanza local es de perfecta aplicación a la realidad de los gobiernos locales, sin embargo ésta evolución no se produce de forma lineal ni bajo el mismo modelo ni con la similar intensidad ni con resultados idénticos, por lo que su aplicación debe ser adaptada a cada gobierno.

También Cruz (2010), afirma que el esfuerzo normativo llevado a cabo en orden a establecer un perfil de Administración Pública asentada en parámetros de buena administración puede sintetizarse en la idea de dar una respuesta eficaz a la demanda ciudadana y que resulte más sencillo obtener los resultados que se esperan de la relación Administración pública - Ciudadano.

Otro estudio fue el de Prieto (2013), el cual concluye que la política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.

Campos (2013), afirma que el ingreso de SUNARP a un proceso de modernización como parte de la reforma del estado permitió una mejora en el servicio público.

La presente investigación expone un instrumento que puede ser aplicado en más de 1800 municipalidades a fin de poder medir el impacto de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los administrados. Los resultados expuestos evidencian la dirección correcta que nos plantea la política nacional de modernización del estado y la política

nacional de simplificación pública. Asimismo, nos permite conocer la valoración que le da el administrado a las diferentes dimensiones materia del presente estudio, con la cual la Municipalidad de San Isidro puede tomar decisiones más focalizadas.

11. CONCLUSIONES

Primera: Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

Segunda: Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403**).

Tercera: Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**).

Cuarta: Existe influencia moderada débil positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357**).

Quinta: Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.365**).

Sexta: Existe influencia moderada fuerte positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrativo de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**).

Séptima: Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.005 < 0.01; Rho = 0.280**).

12. REFERENCIAS

- Adrianzen, A. et al. (2010). El estado en debate, Múltiples miradas. Lima, Perú. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Asociación Civil Transparencia, (2007) Reformas clave para un Estado en buen estado: Modernización del Estado. Eficiencia y eficacia en servicio de la ciudadanía, Lima, Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Campos, Y. (2013) Estudio de Caso: Modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una Política Pública de Utilización de tecnologías de información y comunicación en el Servicio Público Registral. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Governa y Consorcio de Investigación Económica y Social, (2012) La Investigación Económica y Social en el Perú 2007 – 2011 Balance y Prioridades: Modernización de la Gestión Pública.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2010). Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010 – 2014.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). Guía de Simplificación Administrativa de Costos de procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad.
- Prieto, T. (2013) Elementos a tener en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rodríguez E. (2005) Metodología de la Investigación. La Creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito. Tabasco, México. Fondo Editorial de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
- Roldan, L. et al. (2013). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados. Lima – Peru. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Varela, E. (2010). Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal. Madrid – España.