



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en
una municipalidad de Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Capellan Leon, Aris Juscelly (orcid.org/0000-0001-5883-1358)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, los pilares de mi vida.

Agradecimiento

A dios por darme la vida.

A mi asesor, Mg. Torres Mirez Karl Friederick, por su apoyo incondicional, por brindarme cada minuto de su tiempo y por guiarme en esta etapa de mi vida profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos, de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	30
VII. CONCLUSIONES	35
VIII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Cantidad de habitantes por provincia</i>	20
Tabla 2 <i>Provincias rurales y muestra del estudio</i>	22
Tabla 3 <i>Ficha técnica de instrumento 1: Simplificación Administrativa</i>	23
Tabla 4 <i>Ficha técnica de instrumento 2: Eficiencia en la atención</i>	23
Tabla 5 Validación de expertos	24
Tabla 6 <i>Tablas cruzadas entre simplificación administrativa y eficiencia en la atención al usuario</i>	27
Tabla 7 <i>Correlación Rho de Spearman entre la variable simplificación administrativa y la variable atención al usuario</i>	28
Tabla 8 Correlación Rho de Spearman entre la dimensión calidad de servicio y la variable atención al usuario	29
Tabla 9 Correlación Rho de Spearman entre la dimensión reducción de costos y la variable atención al usuario	30
Tabla 10 <i>Correlación Rho de Spearman entre la dimensión disminución de tiempo y la variable atención al usuario</i>	31
Tabla 11 <i>Correlación Rho de Spearman entre la dimensión reducción de trámites y la variable atención al usuario</i>	32

Índice de figuras

Figuras 1 <i>Niveles de Investigación</i>	16
Figuras 2 <i>Número de habitantes mayores de 18 años</i>	19
Figuras 3 <i>Tablas Cruzadas entre Simplificación administrativa y Eficiencia en la atención al usuario</i>	27

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022, investigación de tipo Básica, diseño no experimental, corte transeccional, nivel correlacional, método deductivo, el enfoque cuantitativo, con la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 20 preguntas por cada variable aplicado a 100 usuarios de una municipalidad de la provincia de Lima, el muestreo fue no probabilístico intencional. La confiabilidad para la primera variable 1 simplificación administrativa fue: de 0,886 según la tabla de confiabilidad es altamente confiable, y la para la atención al usuario fue: 0,926 es altamente confiable, para la correlación se utilizó el estadígrafo de Spearman y se pudo concluir que, la relación, entre la variable simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022 fue de 0.701 lo que indica una relación muy alta positiva, el grado de significancia fue de 0,000 se acepta la hipótesis general propuesta, se puede inferir señalando que a mayor simplificación administrativa, mayor será la variable eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima.

Palabras clave: Simplificación administrativa, atención del usuario, calidad de servicio.

Abstract

The present research work was carried out with the objective of determining what relationship exists between administrative simplification and efficiency in user care in a municipality of Lima 2022, Basic type research, non-experimental design, transactional cut, level correlational, deductive method, the quantitative approach, with the survey technique and the instrument was the questionnaire of 20 questions for each variable applied to 100 users of a municipality in the province of Lima, the sampling was intentional non-probabilistic. The reliability for the first variable 1 administrative simplification was: 0.886, according to the reliability table, it is highly reliable, and that for user service was: 0.926, it is highly reliable, for the correlation the Spearman statistician was used and it was possible to conclude that , the relationship between administrative simplification and efficiency in user service in a municipality of Lima 2022 was 0.701, which indicates a very high positive relationship, the degree of significance was 0.000, the proposed general hypothesis is accepted, it can be infer noting that the greater the administrative simplification, the greater the efficiency variable in user care in a municipality of Lima 2022.

Keywords: Administrative simplification, user attention, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En Europa, el problema de la insatisfacción ciudadana fue un hito importante de discusión entre los años 2015 al 2016, más de treinta ciudades de las más habitadas de España, estaban insatisfechas por la calidad de servicio que brindaban las instituciones estatales, es así como se realizó un estudio señalando que de 5, 137 personas el 22 % encontraban pésimo el servicio que ofrecían las instituciones estatales, y concluían señalando que se debía de mejorar (Observación de servicios urbanos [OSUR], 2018).

España lidera el país donde el administrado padece por un engorroso trámite en temas administrativos, ya que por lo general son complejos e inmensamente burocráticos (López, 2016), la necesidad de incluir dentro de los actos administrativos la simplificación y digitalización es de suma importancia, ya que de esta manera disminuirá la carga de trabajo y se brindará un mejor servicio, ello evitaría las interminables colas y el rellenado de documentos de manera presencial, esto tiene un valor agregado que es en primer lugar, evitar las conglomeraciones, el ahorro de tiempo y la mejora de servicio para con el ciudadano, además estas acciones generan un impacto positivo no solo para el ciudadano sino para la imagen institucional (Junquero, 2019).

En Sudamérica, Sánchez (2018) detalló que la organización para la cooperación y desarrollo económico – Bruselas [OCDE] ha indicado que existen estudios, y han señalado que 4 de cada 5 usuarios de instituciones estatales en esta región sienten poca empatía por las entidades estatales, creando insatisfacción. Esta misma institución señaló que los gobiernos en la actualidad deben de ser confiables además estos deben crear políticas públicas, y estas deben ser abiertas e innovadoras además destruir trabas burocráticas e iniciar políticas de simplificación administrativa con la finalidad de llegar a ser un estado moderno, en vías de desarrollo.

En el Perú, ha existido una normativa de simplificación administrativa desde el año 2016, esta normativa coadyuva a tener una conciencia y visión de la simpleza que debe tener un acto administrativo, como columna de los procedimientos de mejora de servicio a los conciudadanos. La iniciativa de ejecución desarrollada para ambas se une y se complementan en una sola estrategia, cuya finalidad es crear y

evaluar, la permanencia de los trámites. Con lo expuesto la presente ley proporciona un gobierno reflexivo y eficiente, que tiene la finalidad de realizar los trámites burocráticos en tramites sencillos [PCM], 2016).

En las municipalidades de Lima sin excepción la atención al usuario cada vez es más deficiente, con la información, la atención y los trámites mismos, una de las medidas dispuestas en el año 2016, fue evitar solicitar a los administrados en cualquier tramitación estatal de cualquier índole, información donde la propia institución puede solicitar información mediante la colaboración institucional (Decreto Legislativo N° 1246, 2018).

El problema central es que a puertas de 20 años de la creación de la norma de modernización del estado, donde señala varias características, entre las que están el gobierno electrónico, la transparencia y la eficiencia en el servicio al usuario, la realidad está fuera de alcance de los objetivos trazados desde esa época, específicamente en varias municipalidades, vienen exigiendo para determinados trámites, copia de del documento de identidad, informes del registro nacional de identificación de identidad, aun cuando existe una normativa de simplificación administrativa.

Por estas consideraciones se tuvo dentro del relato el problema general que fue: ¿De qué manera se relaciona la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?, además los problemas específicos que fueron: a) ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?; b) ¿Qué relación existe entre la reducción de costos y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?; c) ¿Qué relación existe entre, la disminución de tiempo y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022? y d) ¿Qué relación existe entre la reducción de trámites y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?

La investigación se justifica de manera práctica porque es importante que la comunidad académica, así como los usuarios se enteren que existe una normativa sobre la simplificación administrativa que está ligada a la modernización del estado, la presente investigación busca promover la difusión sobre la normativa de simplificación administrativa y hacer de conocimiento de los usuarios de las entidades públicas. Esta ley fue promulgada para mejorar la calidad de vida de los

usuarios que realizan trámites, es sabido que una de las instituciones más criticadas son las municipalidades por la gran burocracia que tienen; la investigación será de mucha utilidad para que los usuarios, reclamen derechos plasmados en el ordenamiento jurídico en el país, es pertinente porque en la actualidad en muchas instituciones hacen caso omiso a la simplificación administrativa, pidiendo de manera renuente algunos requisitos que, con la ley de colaboración institucional, estas situaciones no son acorde con la ley de modernización del estado ni ayuda a la eficiencia en la tramitación de documentos o diligencias.

Para Bernal (2016) la justificación metodológica de la investigación o estudio se desarrolla al proponer métodos o estrategias nuevas para generar a razón de ello conocimiento que sea confiable y válido (p.107).

En cuanto a la justificación metodológica es importante ya que se creará un instrumento validado que ayuda a determinar la vinculación de las 2 variables en estudio, además servirán para investigaciones futuras, estudios con las mismas variables; así mismo será de utilidad como referencia académica.

Como justificación teórica se puede señalar a Bernal (2020) quien indicó es la importancia de la eficiencia en la atención al usuario e indica que es un objetivo de la ley de modernización del estado, y por ende debe de ser prioridad, ya que el fin de todo gobierno es pacificar y realizar políticas públicas que ayuden a mejorar la calidad de vida de estos. Estudiar la variable eficiencia en la atención al usuario permitirá reflexionar sobre la aplicación de las normas y su impacto en la calidad de vida de los usuarios.

En ese orden de ideas se tuvo como objetivo general: Determinar qué relación existe entre la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022 y como objetivos específicos: a) Determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022; b) Determinar qué relación existe entre la reducción de costos y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022; c) Determinar qué relación existe entre la disminución de tiempo y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022 e d) Determinar qué relación existe entre la reducción

de trámites y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.

Como hipótesis general se tuvo: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022, como hipótesis específicas también se tuvo: a) Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022; b) existe relación significativa entre la reducción de costos por trámite y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022; c) existe relación significativa entre la disminución de tiempo y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022 y d) existe relación significativa entre la reducción de trámites y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como principales antecedentes internacionales, se tuvo a Boza y Solano (2017) tuvo como principal objetivo analizar el grado de satisfacción desde la mirada del usuario respecto a los trabajadores estatales, tuvo como enfoque de estudio el cuantitativo, de tipo exploratorio, descriptivo, como muestra se tuvo a 122 personas que hacían uso de los servicios estatales, el instrumento constó de 23 preguntas en un cuestionario con la escala de Likert. De acuerdo con los resultados se consideró que los padres en su mayoría han recibido información de forma oportuna en un 63.8%, Se concluyó señalando que por lo general la atención que se recibe por parte de los trabajadores estatales es pésima, y se podría mejorar si implementan un sistema de simplificación administrativa. El grado de satisfacción del usuario debe ser el fin de la administración pública.

Así mismo, López (2016) tuvo como principal objetivo analizar el cumplimiento de las normas de gestión pública y la sistematización de los trámites investigación de enfoque mixto, tuvo como instrumento el cuestionario de 20 ítems y entrevistas de 7 preguntas y la población a encuestar fueron 36 empleados que atienden al público, el 67% de los encuestados han señalado que la sistematización ayuda a la gestión pública, además, se concluyó que la simplificación administrativa aumenta la competitividad económica ya que ofrece soluciones que aminoran la carga que posee el sector público; por lo tanto, las pequeñas y medianas empresas ya no enfrentan costos altos de transacción por asimetrías de información que eran provocados por trámites públicos o por los departamentos de administración y contabilidad. La sistematización es parte de la nueva gestión pública ya que con eso se da cumplimiento al cambio de gobierno electrónico que es parte de la modernización del estado,

Así mismo, Nápoles et al. (2016) Tuvieron como objetivo general analizar la satisfacción del cliente y la mejora en los procedimientos administrativos, investigación la muestra fueron los 66 estudiantes universitarios estos como clientes internos, la técnica fue el análisis documental, y el instrumento guía de análisis bibliográfico, como principales resultados se enmarcaron en reconocer a los principales clientes internos, están satisfechos de los servicios ofrecidos, se concluye señalando que la simplificación de procedimientos administrativos mejora la satisfacción del usuario y además le aporta rapidez a los actos administrativos.

La mejora de los actos administrativos se debe a la simplificación administrativa, las instituciones deben de aplicar las normas emitidas que ayuden a disminuir el martirio de los trámites administrativos

Por otro lado, Gamboa y Arcentales (2019) indicaron como principal objetivo determinar si el gobierno electrónico influye en la gestión pública del Ecuador. Investigación de enfoque mixto, de tipo bibliográfica, analítico sintético, la población estuvo formado por 45 trabajadores públicos y el instrumento con 23 ítems, como resultados se tuvo, de la cual se concluye que la aplicación del gobierno electrónico funciona como una transformación a nivel global puesto que se manifiesta rectamente en la gestión gubernamental por lo tanto es importante poder aplicar correctamente las tics, para poder mejorar la administración, planificación y gestión direccionados a conseguir una simplificación de los procesos que facilitan la creación de canales para los ciudadanos; existe influencia del gobierno electrónico en la gestión gubernamental. Un gobierno electrónico mejora la vida de los ciudadanos, ya que se reduce los tiempos de espera, además sirvió de mucho en época pandémica.

Así mismo, como principales antecedentes nacionales se tuvo a Silva (2021) quien tuvo como principal objetivo desarrollar un modelo de simplificación administrativa que tenga como finalidad la mejora en la satisfacción del usuario respecto de los servicios que obtiene. Investigación de tipo básico de diseño no experimental, donde su unidad de análisis fueron 62 estudiantes, los resultados mostraron que la simplificación administrativa estuvo en un nivel regular un 50% y un 27% en un nivel deficiente, de la cual se concluye que el tiempo de atención varía en costos que pueden ser altos y procedimientos administrativos que pueden ser poco accesibles, por tal motivo la satisfacción del usuario está en un nivel regular y deficiente, esto es debido que al relacionarlo con componentes referidos a la interacción del personal y la estructura de comunicación por parte de los mismos no es adecuado. Por ello resulta necesario implementar estrategias referidas a la reducción de tiempo y costos en los procesos administrativos para poder fortalecer el liderazgo, mejorar la comunicación y desarrollar áreas administrativas que disminuyan las formalidades en la tramitación de los servicios brindados para los usuarios. La implementación de la simplificación administrativa

siempre mejora la calidad de servicio al usuario, porque terminan los tramites eternos.

Por otro lado, Loaiza (2022) tuvo como finalidad determinar la vinculación entre el gobierno digital y simplificación administrativa, la muestra a encuestar fueron 50 trabajadores de la corte superior de Tumbes, tuvo como instrumento 51 preguntas, el principal resultado fue que existe una relación negativa moderada, de 0.662 así mismo, se concluye el gobierno digital y la simplificación administrativa tienen una correlación negativa moderada, por tal motivo se establece que, es necesario que se maximice la utilización de las tecnologías de información y se evalúen de forma constante los documentos de gestión y normatividad relacionados al gobierno digital y la simplificación administrativa, de esta manera se estarían impulsando acuerdos interinstitucionales que permitan una adecuada circulación de la información y minoración de los costos del trámite. Con la incursión del gobierno electrónico en las instituciones estatales, se hace más factible el cumplimiento de la ley de simplificación administrativa.

Cruz (2022) tuvo como finalidad mostrar el vínculo entre la atención al ciudadano y la simplificación administrativa, investigación de enfoque cuantitativo, con 2 cuestionarios de 20 preguntas concluyó señalando que las dos variables en mención se vinculan en un 39% se utilizó el Spearman, indicando que la simplificación administrativa desde que fue instaurado en el ordenamiento nacional ha mejorado la atención, los tramites se realizan de manera más ordenada y se amenoró la carga procesal. La atención brindada en una institución para llegar a la eficiencia depende de la simplificación administrativa, es decir una deficiente simplificación administrativa depende de una deficiente calidad de servicio.

Finalmente, Jiménez (2022) Investigación de nivel correlacional de tipo básico y con una muestra de 100 personas trabajadores de la entidad y el instrumento estuvo formado por 45 ítems para las dos variables de la cual se concluye que la gestión tecnológica y la simplificación administrativa se correlaciona de forma significativa, por tal motivo se establece que con la implementación de los recursos tecnológicos direccionados a la simplificación de trámites administrativos se podrán ofrecer soluciones directas y rápidas para los ciudadanos, lo que permitirá interacciones individuales que fomenten la capacidad autónoma y otorguen servicios y programas focalizados.

En ese sentido se tuvo como autor base a Molina (2019) quien indicó que el término simplificación administrativa, tiene la función de hacer más fácil alguna tramitación dificultosa, vale decir es facilitar convertir un trámite burocrático complejo en uno accesible y sin dificultades, este autor dimensionó 1) calidad de servicio, 2) reduciendo costos, 3) reducción de tiempos y 4) especialmente reducción de trámites.

El término de simplificación administrativa lo enmarca en un concepto general indicando que tiene equivalencia a la acción de simpleza de algún procedimiento, por ese motivo, en las entidades públicas, hace referencias específicamente a realizar actos y convertirlos en más sencillos, sin descuidar la calidad de servicio y lo principal la reducción significativa de costos y de tiempos no solo para el administrado sino para el estado (Weitzenboeck, 2021).

Así mismo es, importante aplicar la simplificación, para que de alguna manera se reduzca la carga de trabajo en gran cantidad de instituciones públicas en especial las judiciales, es una de las finalidades de gestión moderna, que se ampara toda la gestión pública nacional (Silva, 2021).

En el mismo sentido Cruz (2022) indicó que, mediante la simplificación, la gestión pública, está encaminada mejorar la administración estatal, y mejorar la imagen institucional de todos los entes públicos, buscando innovación y mejoramiento en los procesos de atención.

El Decreto Legislativo N° 1246 (2016) tiene como finalidad optimizar Y esa manera simplificar o eliminar procedimientos administrativos para poder fortalecer la acción de fiscalización posterior y priorizar las acciones de sanción por ello emite normas que facilitan el desarrollo de actividades económicas y que las regulan al mismo tiempo.

Se entiende que la política nacional referido a la simplificación administrativa está orientada a brindar trámites o servicios por parte de las entidades públicas que sean oportunos para los ciudadanos generando para ello un marco normativo, así como también modelos de servicio actualizados y modernos que sientan las bases sobre los criterios de simplicidad análisis de costo beneficio mejoramiento continuo calidad y participación ciudadana.

Por otro lado, en cuanto a la calidad de servicio Molina (2019) señaló que este enunciado se puede entender como la manera de realizar una determinada acción, en la cual un individuo atiende a otro, la percepción de eficiencia por el atendido y esta debe de ser favorable, es la calidad de servicio.

En ese sentido, la calidad de servicio es el resultado de una acción favorable de atención hacia un usuario o cliente, que califica como bueno o recomendable (Gutarra, 2022).

Así mismo Suclupe (2022) la eficiencia en el servicio es un punto clave en la administración por lo tanto la calidad deberá ser un objetivo que permita mejorar la infraestructura de la institución para que con ello los que laboran dentro se encuentren capacitados para solucionar los problemas que se desarrollan atípicamente.

En la misma línea Ruzhdi y Simona (2022) indicaron que la calidad de servicio es finalidad de toda organización estatal o particular, este ofrecimiento causa un impacto positivo a clientes o a los usuarios

En cuanto a la calidad de servicio Ferrer y Clemenza (2016) indicaron que, para ofrecer calidad en el servicio, se debe de tener en cuenta muchos factores como la ubicación, la empatía, la infraestructura y por último la rapidez en la capacidad de respuesta. Así mismo, otro factor para tener en cuenta es la clase de servicio que se brinda, si es particular o estatal.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2017) en su artículo sobre calidad de servicio, indicó que la mayoría de la institución no invierten la capacitación para elevar el nivel de aceptación en atención al público. En la calidad de servicio se evalúan aspectos de la organización por las cuales el cliente puede percatarse de las deficiencias o cualidades ante su impresión por el servicio que la empresa le brinda. Para Zimmermann y Enell (2013) las nociones referidas a la calidad de servicio nacen de una actitud para los usos puesto que las empresas en general tienen por finalidad servir a las necesidades de los clientes es decir los seres humanos esta es una relación constructiva de servicio que establece para la satisfacción de tales necesidades plazos de entrega precios y adecuación de sus objetivos. Es importante para ella tener en cuenta el grado de satisfacción de las necesidades

del cliente ya que la medida de esta sirve como un indicador para la aptitud para el uso. (Arild y Svein, 2016).

En el mismo sentido De la Hoz (2017) señaló que esta impresión en general es mental, el que recibe el servicio genera una imagen en la mente de lo que le dijeron, de lo que no le dijeron, la rapidez de como lo atendieron si tuvieron en cuenta su pedido, la limpieza dentro del local y fuera de ella. Se tienen muchos momentos de verdad algunos fueron detectado de manera rápida otros de acuerdo como van avanzando en la entrega de servicio solicitado (Modugno et al, 2022).

Por otro lado, Rojas y López (2016) indicaron que cuando se utiliza el termino interacción se refiere al valor emocional de las personas que cambian ideas o pensamientos mediante una acción, existe dogmática apoyando este tema. El servicio tiene convergencia con la atención en cuanto a la responsabilidad de ofrecer una experiencia de calidad (Krisztina et al, 2021).

La reducción de costos que es un indicador de la simplificación administrativa; viene siendo un proceso en que las instituciones realizan para que puedan aumentar sus ganancias y reducir los gastos (Mirabela, 2018). Por lo general la reducción de los costos se ve evidenciado en el proceso de desarrollo de un producto sin embargo para el caso de la administración pública este se puede realizar cuando se simplifica los procesos administrativos o requerimientos que pueden llegar a ser emisarios para el administrado acelerando con ello la resolución de su problema y el acceso a la administración (Nikkhil et al, 2021).

En este sentido se puede establecer que con la reducción de costos se busca minimizar los gastos aumentando las ganancias que se deberán llevar a cabo teniendo en cuenta un análisis previo de cuáles serían aquellos procesos, requerimientos o trámites que deben dejar de realizarse, para poder acelerar la resolución de los problemas que tienen los administrados en favor de la economía procesal (Arteaga y Rodríguez, 2021).

Para poder reducir los costos de una institución Suclupe (2022) dijo que es necesario que se determinen metas reales y medibles para que puedan ser analizadas aquellas diligencias o procedimientos que deben dejar de realizar para incurrir en sobrecostos, analizando a la par las debilidades. Si estás no suponen ningún tipo de eficiencia para el desarrollo común o para alcanzar las metas de la entidad, se podrían considerar innecesarias (Murathan et al, 2022).

En cuanto a la disminución de tiempo Ramírez (2018) ha señalado que, los procesos que desarrolla la administración se guían por una regla de tiempo que puede ser considerado dinero, ya que en el proceso administrativo el tiempo es uno de los recursos más valiosos y costosos que poseen tanto los usuarios como las autoridades administrativas (Pistan y Milenkovic, 2021). En si el ciclo de desarrollo de un proceso puede llegar a interrumpir la entrega o la resolución de un conflicto que posee el administrado es decir a mayor sea el ciclo o el tiempo empleado en el desarrollo de un procedimiento mayor será el costo.

Por tal motivo es importante buscar reducir el tiempo en el que se desarrollan los procesos para ello la administración deberá evaluar las actividades que desempeña para poder evidenciar cuáles son las que expanden el proceso o alargar su duración, buscando con ello que se eviten tomar decisiones que no permitan el alcance de una resolución para el conflicto presentado por el administrado (Arteaga y Rodríguez, 2021).

Cómo se puede evidenciar en párrafos anteriores, la reducción temporal, no es más que realizar en menos tiempo el mayor avance posible, ya sea para las instituciones o para los usuarios que reciben el servicio. Para Pissaloux y Frangi (2020) en el caso de la administración, con la reducción de los trámites o los procesos se podrán reducir costos procesales y aumentar la producción puesto que se solucionarán problemas de forma más célere compensando con ello las deficiencias administrativas evidenciadas a lo largo de su funcionamiento (Taco, 2019).

De igual manera se establece que con la simplificación de trámites se utilizan los servicios administrativos, es decir que se puede llegar a alcanzar la eficiencia al atender al usuario puesto que como un instrumento de gestión administrativa podrá disminuir las formalidades que en muchos casos atosigan al usuario en el desarrollo de sus trámites (Zegarra, 2018).

Además, de muchos valores la simplificación administrativa tiene como indicador la **reducción de trámites**, se indica que es un objetivo que la administración pública persigue para con ello eliminar obstáculos y costos innecesarios que deba realizar el administrado por el inadecuado funcionamiento de la administración, para ello la simplificación administrativa juega un papel muy importante eliminando formalidades innecesarias presentes en el desarrollo de

procesos administrativos (Ochoa, 2016). Así mismo, la reducción de trámites busca eliminar no sólo documentos, sino también procesos administrativos con la finalidad de economizar el tiempo evitando desplazamientos y ahorrando costos procesales (Ramírez, 2018).

Por las razones expuestas la reducción de trámites procesales atiende al principio de celeridad, que se desarrolla en la ley de procedimiento administrativo general en el cual se establece que los trámites deberán realizarse con el máximo dinamismo posible evitando que se desarrollen actuaciones procesales que dificulten la finalidad del proceso y que con la Constitución de formalismos se extiende el tiempo determinado como razonable para poder resolver los conflictos del administrado (Taco, 2019).

Como consecuencia de la simplificación administrativa se puede señalar la eficiencia en la atención al usuario, que se refiere a la satisfacción que la administración puede llegar a obtener mediante la proporción del servicio que otorga, es decir los empleados (Weitzenboeck, 2021). En otras palabras, el personal debe brindar calidad no solo en los servicios sino también en la relación y comunicación, para cumplir la eficiencia de la atención; se debe tener en cuenta los factores de imagen, el factor humano y principalmente en esta época el factor tecnológico (Brañes y Lalli, 2019).

En el mismo sentido, Rubio (2020) indicó que posiblemente puede que, la popularidad es importante en toda institución se particular o estatal. Todo servicio puede mejorar, eso depende de la administración en este caso de los gestores o directores de las instituciones (Xiaobing et al, 2021).

Como autor base a la eficiencia de atención al usuario se tuvo: Brañes y Lalli, (2019) quienes indicaron que la eficiencia en la atención al usuario este término se refiere a la satisfacción que la administración puede llegar a tener mediante la proporción del servicio que otorga; es decir los empleados, en otras palabras, el personal debe brindar calidad no solo en los servicios sino también en la relación y comunicación, para cumplir la eficiencia de la atención. Así mismo Debe de tener en cuenta los factores de imagen, el factor humano y principalmente en esta época el factor tecnológico

Reforzando esta idea, Quispe (2019) indicó que la eficiencia como tal es un criterio que la administración pública debe asimilar como parte de su

funcionamiento puesto que con ello se podrá asegurar una relación óptima entre trabajadores y clientes, así como también la aplicación correcta de productos y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Así mismo, se puede alcanzar la eficiencia para la atención a los usuarios cuando se logra la satisfacción de las percepciones o necesidades de estos por lo tanto el personal deberá comunicarse e intentar ayudar con el mayor auge posible cualquier duda o problema que pueden llegar a tener los administrados para poder concretar algún acto o proceso que estén determinados a realizar (Haya y Ayman, 2019).

El factor imagen como excelencia en la atención es imprescindible, que viene siendo el conjunto de significados por los que una entidad u organización llega a ser conocida (Brañes y Lalli, 2019), es decir, lo que engloba la imagen institucional y lo que con esta se llega a generar en los clientes, para generarle mayor o menor valor a las actividades que la entidad desempeñe (Veeramootoo et al, 2018). La imagen viene siendo un concepto multidimensional, pasible de ser analizado de diversas formas, en base a la percepción que se busca alcanzar para con el cliente y la funcionalidad objetiva direccionada a las actividades económicas que desempeña la entidad u organización (Amit, 2019)

Por lo que esta, se compone de elementos tangibles e intangibles, es decir componentes funcionales y emocionales que generan en el consumidor una interacción psicológica que le genera percepciones y críticas respecto de la entidad, asociándose a momentos gratos o negativos, en caso ya haya sido consumidor de lo que la entidad brinda, que en tanto sea positivo influirá en su comportamiento de compra o adquisición de servicios (Ali et al., 2021).

El factor humano complementa a la imagen, y viene siendo la expresión del elemento productivo de la empresa, (Brañes y Lalli, 2019), es decir las personas que llevan a cabo las actividades determinadas por el empleador mediante una relación directa de subordinación (Nikkhil et al., 2021). Por lo tanto, este factor corresponde a la actividad humana necesaria para poder producir u ofrecer los bienes y servicios que pretende otorgar la empresa (Santa et al, 2018).

Por tal motivo, el factor humano es el componente esencial que encamina la producción de las empresas, puesto que estos influyen directamente en los procesos y la rentabilidad de la organización, (Brañes y Lalli, 2019), por lo que, a

mayor satisfacción del trabajador, éste aportará mayores ideas y desarrollará con mayor agilidad sus actividades (Lien et al, 2018)

El factor humano puede mejorar con **el factor tecnológico** y este es aquel que funciona como medio para optimizar el desarrollo de las actividades económicas de la empresa para alcanzar mayor capacidad de almacenamiento, transporte, cambio de propiedades en los recursos, diseños optimizados, entre otros. (Ali et al, 2021). Gracias al factor tecnológico la posibilidad de automatizar procesos y disminuir la carga laboral es posible, puesto que, mediante computadoras por ejemplo se pueden realizar labores administrativas, con mayor facilidad; asimismo, este factor permite que la capacidad humana perceptiva se incremente, permitiendo una mejor comprensión respecto del comportamiento individual de los demás trabajadores (Veeramootoo et al, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue según su profundidad básica, y se entiende por este término, aquella investigación que no puede cambiar de manera simultánea la realidad, vale decir, que es una investigación pura, que servirá como teoría, y esta direccionado al aporte académico, en virtud de teorías encontradas (Palomino 2019)

El enfoque fue cuantitativo, este tipo de investigaciones tienen resultados mediante informes numéricos y en base a estos se generan estadísticos inferenciales descriptivos y de fiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

El enfoque cuantitativo propiamente es un informe o modelo por el cual existe preponderancia en la objetividad y la numeración por encima de lo subjetivo ya que la cuantificación es representada mediante niveles en la investigación.

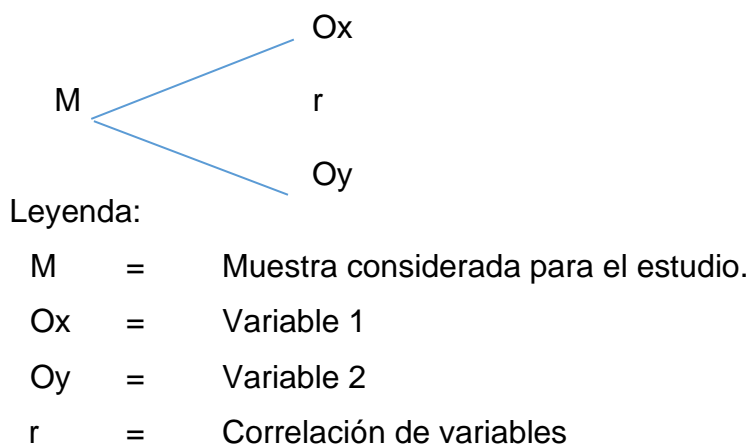
Paradigma positivista, la evolución de los datos se da a través de la observación de estos, a los cuales luego se aplican los procedimientos según el enfoque cuantitativo para obtener información válida y verificada, es por ese motivo que **el método teórico, que se utilizó fue el hipotético deductivo**, que es el método, donde las ideas llegan de la generalidad y terminan en una particularidad (Hernández et al., 2014).

El diseño de la presente investigación fue no experimental, las variables en este caso simplificación admirativa y la variable eficiencia en la atención del usuario, no serán manipuladas y se estudiarán de manera natural, para Sánchez y Reyes (2015) han señalado que, en las investigaciones no experimentales, las variables no sufren alguna manipulación, solo son observables desde la perspectiva, desde la problemática, así mismo pueden ser longitudinales o transeccionales.

El nivel según el objetivo de esta investigación en el introito del documento fue correlacional, en el objetivo está encontrar la relación entre los enunciados, es decir determinar el grado de relación entre la variable simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario, en palabras de Valderrama (2013) el nivel correlacional presenta los objetivos relacionados a las variables objetivas de la investigación, el nivel mencionado es el tercero en una escala mencionada por Hernández que se compone de 4 niveles, el cuál ha sido desarrollado en los diversos libros presentados relacionados a la metodología de la investigación.

Figura 1

Niveles de investigación



3.2. Variables y Operacionalización

Por variable debemos entender qué, cómo palabra representa una situación o fenómeno que se encuentra sujeto a cambios que tiene particularidades como su inconsistencia, movilidad e inestabilidad. la variable o variables es una cualidad, característica o propiedad observada que puede adquirir valores numéricos y es susceptible de ser medible en una investigación. (Oyola, 2021)

V1 = Simplificación administrativa

V2 = Eficiencia en la atención del usuario

3.2.1. Operacionalización

Variable 1: Simplificación Administrativa

Definición conceptual. -

Como definición de la primera variable se puede señalar que la simplificación administrativa, tiene la función de hacer más fácil alguna tramitación dificultosa, vale decir, es facilitar convertir un trámite burocrático complejo en uno accesible y sin dificultades (Molina, 2019)

Definición operacional. -

Se dimensionará en 4 partes:

D1 Calidad de servicio

Indicador 1 Confiabilidad

Indicador 2 Seguridad

Indicador 3 Empatía

D2 Reducción de costos

Indicador 1 Gastos innecesarios

Indicador 2 Automatización

Indicador 3 Eliminación de errores

D3 Disminución de tiempo

Indicador 1 Tiempo de espera menor

Indicador 2 Eliminación de actividades innecesarias

Indicador 3 Optimización de tiempos

D4 Reducción de trámites

Indicador 1 Información precisa

Indicador 2 Eliminación de trámites innecesarios

Indicador 3 Eliminación de requisitos burocráticos

Escala: Ordinal para la variable

Variable 2: Eficiencia en la atención del usuario

Definición conceptual. -

Como segunda variable se tuvo a la eficiencia en la atención al usuario este término se refiere a la satisfacción que la administración puede llegar a tener mediante la proporción del servicio que otorga; es decir los empleados, en otras palabras, el personal debe brindar calidad no solo en los servicios sino también en la relación y comunicación, para cumplir la eficiencia de la atención. Así mismo Debe de tener en cuenta los factores de imagen, el factor humano y principalmente en esta época el factor tecnológico (Brañes y Lalli, 2019)

Definición operacional. -

Eficiencia en la atención del usuario es de naturaleza cualitativa y se dimensionará en 3 partes:

D1 Factor Imagen

Indicador 1 Significado de la Entidad

Indicador 2 Imagen Institucional

Indicador 3 Aspecto visual

D2 Factor Humano

Indicador 1 Elemento productivo

Indicador 2 Actividades determinadas

D3 Factor Tecnológico

Indicador 1 Capacidad de la institución

Indicador 2 Optimización

Indicador 3 Agilización de procedimientos

Escala: Ordinal

3.3. Población muestra y muestreo

La región Lima tiene según el censo del 2017, 632, 553 habitantes mayores de 18 años, de la información obtenida del INEI.

Figura 2

Número de habitantes mayores de 18 años

REGIÓN LIMA	Total	Tipo de documento de identidad			No tiene documento alguno
		DNI 1/	Solo tiene partida de nacimiento	Solo tiene carné de extranjería	
REGIÓN LIMA	632 553	629 174	1 348	968	1 063
Hombres	316 415	314 636	689	540	550
Mujeres	316 138	314 538	659	428	513
De 18 a 29 años	176 461	175 495	398	332	236
Hombres	88 087	87 502	239	184	162
Mujeres	88 374	87 993	159	148	74
De 30 a 44 años	194 790	193 689	409	371	321
Hombres	97 961	97 293	231	204	233
Mujeres	96 829	96 396	178	167	88
De 45 a 64 años	175 375	174 686	297	193	199
Hombres	87 941	87 595	140	114	92
Mujeres	87 434	87 091	157	79	107

Nota: INEI Censo Nacional 2017

Lima región tiene 9 provincias, las cuales tienen un total de 143 distritos algunos con mayor índice que población, tanto urbana como rural. La presente investigación se enfocará en las provincias más alejadas y con menor población.

Tabla 1

Cantidad de habitantes por provincia

Lugar de residencia permanente dentro y fuera del país	Total	Sexo		Grupos de edad		
		Hombres	Mujeres	15 a 29 años	30 a 44 años	45 a 64 años
Región Lima	878 238	437 791	440 447	206 837	185 505	169 556
Provincia Barranca	140 517	69 124	71 393	32 697	29 121	27 508

Provincia Cajatambo	6 461	3 254	3 207	1 039	1 141	1 422
Provincia Canta	11 077	5 708	5 369	2 164	2 215	2 479
Provincia Cañete	230 455	114 081	116 374	55 367	48 769	42 325
Provincia Huaral	178 426	89 573	88 853	42 718	39 103	34 952
Provincia Huarochirí	54 718	27 939	26 779	11 822	11 647	11 063
Provincia Huaura	221 811	110 482	111 329	54 753	46 510	42 281
Provincia Oyón	16 300	8 219	8 081	3 343	3 596	3 173
Provincia Yauyos	18 473	9 411	9 062	2 934	3 403	4 353

Nota: INEI Censo Nacional 2017

La población para la investigación estuvo compuesta por todos los habitantes mayores de 18 años de la Región Lima, posibles usuarios de una municipalidad de Lima fueron personas que han sido usuarios, entre las fechas 15 de mayo del 2022 al 15 de junio del 2022.

Para Hernández et al. (2014) población es definida como un grupo de cosas personas, situaciones con una característica similar, y es ente donde se obtiene la información; puesto que estos informantes son también objeto de investigación.

Criterio de inclusión:

- Distritos de las provincias más lejanas y con menor población (que no superen los 20 mil habitantes).
- Usuarios que realizan o han realizado algún trámite en alguna municipalidad en no tiempo no mayor de 30 días
- Personas que la edad fluctúan entre los 25 a 60 años

Criterios de exclusión:

- Los trabajadores de la municipalidad
- Personas que no hayan hecho algún trámite municipal

Muestra

La muestra en este caso fue obtenida de las 4 provincias Cajatambo, Canta, Oyón y Yauyos, conformadas por 51 distritos. Luego de una evaluación representativa se determinó que la muestra estará compuesta por 100 usuarios de una municipalidad de Lima divididos según la representación porcentual de cada provincia del total, la población está representada por una "N" mayúscula mientras que la muestra con una "n" minúscula.

La muestra es una proporción significativa de la población que participaran dentro de la investigación, también puede referirse a la muestra como un subconjunto del universo investigado, existen maneras para poder elegir los

componentes de la muestra como fórmulas de reducción de población, la lógica y la conveniencia (Hernández y Mendoza, 2018).

Muestreo

Se utilizó el muestreo de no probabilístico, porque no se tuvo en cuenta la probabilidad. El muestreo es la manera o el método de escoger los componentes de la muestra, es un conjunto de criterios, reglas procedimientos mediante la cual se selecciona sujetos de la población para convertirlos en muestra el muestreo puede ser probabilístico o no probabilístico (Palomino, 2019)

Como la población serán usuarios de una municipalidad de Lima, por conveniencia del investigador se estima, que se realizará a 100 personas con las características ya descritas.

Tabla 2
Provincias rurales y muestra del estudio

Provincia	Población		Muestra
Provincia Cajatambo	4 402	11%	11
Provincia Canta	8 310	21%	21
Provincia Oyón	12 206	31%	31
Provincia Yauyos	14 975	37%	37
Total	39 893	100%	100

Nota: Elaboración propia

Muestreo no probabilístico por conveniencia

El muestreo no probabilístico, por conveniencia, no es la técnica de la suerte, ni de la probabilidad, tienen otros aspectos para tener en cuenta, como la conveniencia, la posibilidad, y el orden que se tener en cuanto el acopio de la información (Otzen & Manterola, 2022).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para las dos variables fue la encuesta, este tipo de instrumento se utiliza cuando la información a recolectar no es pequeña, es decir se aplica unas preguntas estandarizadas con respuestas cerradas a la elección de

muestra de estudio, como el trabajo es de enfoque cuantitativo se elaboró 1 cuestionario por cada variable aplicando la técnica de la encuesta.

Esta técnica consiste en la recolección de datos por medio de preguntas sobre el punto en específico a una cantidad de personas, la encuesta es la técnica de recolección de datos preferida en las investigaciones de foco cuantitativo numérico (Hernández et al, 2014).

Instrumento

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos ya que en esta se permiten hacer preguntas sistemáticas para obtener datos específicos ligados al tema de investigación de forma directa.

1) Para la primera variable simplificación administrativa, se realizó la adaptación de cuestionario y el tipo de respuestas serán cerradas utilizando la escala de Likert, elaborado por la autora de la investigación adaptado del maestro Fuentes (2021), instrumento que consta de 20 preguntas y las alternativas serán, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, y están distribuidas en cuatro dimensiones.

2) Para la segunda variable eficiencia en la atención, no se realizó ninguna adaptación del cuestionario, es de autoría propia y el tipo de respuestas serán cerradas utilizando la escala de Likert, elaborado por la autora de la investigación instrumento que consta de 20 preguntas y las alternativas serán, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, y están distribuidas en tres dimensiones.

Tabla 3

Ficha técnica de instrumento 1: Simplificación Administrativa

Cuestionario

Autor: Prado Fuentes, Omar Javier

Adaptación: Capellan León Aris Juscelly

Ámbito de aplicación: A usuarios de una Municipalidad de Lima

Tiempo: 25 Mnts

Forma: Por correo y presencial

Naturaleza: Cualitativa

Tabla 4

Ficha técnica de instrumento 2: Eficiencia en la atención

Cuestionario

Autor: Propio

Adaptación: Capellan Leon Aris Juscelly (2022)

Ámbito de aplicación: A usuarios de una Municipalidad de Lima

Tiempo: 25 Mnts

Forma de administración: Presencial

Naturaleza: Cualitativa

Otro de los tópicos dentro de los instrumentos es la validación que puede ser definido como, la revisión de manera minuciosa por expertos en la materia de investigación, es decir advierten si existe algún problema de sintaxis de construcción y algún criterio en la pregunta realizada (Sánchez y Reyes, 2015).

Tabla 5

Validación de expertos

N.º	Experto	Profesión	Calificación
1 Mg.	Vidal Senador Maria Yolanda	Abogada	Aplicada
2 Mg.	Otiniano Otiniano Claudia Jackelin	Abogado	Aplicada
3 Mg.	Vilca Cruzado Celso Pierre	Contador	Aplicada

Nota: Elaboración propia

Experto 1: Vidal Senador Maria Yolanda

Maestra en Gestión Pública, abogada con amplia experiencia en el sector público, funcionaria en el Ministerio Público.

Experto 2: Otiniano Otiniano Claudia Jackelin

Maestra en Gestión Pública, profesional con amplia experiencia en el sector público.

Experto 3: Vilca Cruzado Celso Pierre

Maestro en Contabilidad con mención en Tributación, especialista en atención al usuario de SUNAT en temas tributarios, profesional con más de 10 años de experiencia.

Confiabilidad

La confiabilidad es una prueba donde, el instrumento es aplicado repetidas veces, con la finalidad que tengan los mismos resultados, esta prueba se realiza mediante un programa estadístico del SPSS se denomina Alpha de Cronbach (Hernández et al, 2014)

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[\sum \frac{Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

K = Cantidad de numerología de reactivos

Si²= Grado de variabilidad reactivivo

St²= Varianza del total de reactivos

Prueba piloto de 20 personas para establecer la confiabilidad.

3.5. Procedimientos

La operacionalización de variables fue realizada desmenuzando la información en la bibliografía mediante una tabla en esta se encuentran las dos variables referidas a la eficiencia en la atención al usuario y la simplificación administrativa con sus indicadores y dimensiones respectivas. Es en base a esas categorías que se crea un cuestionario con 20 ítems validado por 3 expertos en la materia como un consentimiento informado por el cual se desprende una confiabilidad determinada por la prueba de Alpha de Cronbach, así como tablas de frecuencias y tablas cruzadas que contienen los resultados obtenidos por este instrumento. Es importante mencionar que tal instrumento fue aplicado a una muestra compuesta por 100 usuarios de la municipalidad de Lima, posteriormente a ello se realizó una tabulación en Excel para poder realizar la verificación adecuada de las preguntas y respuestas evaluando la redundancia mediante el estudio de confiabilidad antes mencionado.

Se realizaron las visitas a los distritos de las 4 provincias seleccionadas para la muestra, y se aplicaron las encuestas a las afueras de las municipalidades distritales a los usuarios. Los datos obtenidos fueron trasladados a una tabla Excel, para poder hacer la tabulación respectiva, para ser analizados y aplicar los estadígrafos correspondientes.

3.6. Métodos de análisis de datos

El primer análisis se realizó con el Alpha de Cronbach, para medir la confiabilidad, seguido se realizó los baremos, para iniciar con la estadística de tabla cruzada, como las variables fueron cualitativas, se infiere que son no paramétricas, es por ese motivo que se utilizó el estadígrafo de Spearman, para medir el grado de relación y si se acepta la hipótesis planteada según el grado de significancia.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se cumplió la cuota de originalidad, y se realizaron todas las especificaciones que la escuela de post grado recomendó, además se cumplió con citar todas las referencias mediante el estilo APA séptima edición, que sirvieron al desarrollo de la base teórica de esta investigación, así mismo se tuvo en cuenta en todas las sesiones el porcentaje de similitud. Las bases de este estudio se encuentran desarrolladas a raíz de principios éticos como la buena fe, beneficencia y no maleficencia; ello debido a que las acciones correctas se direccionan a cuestiones éticas.

El informe de turnitin obtenido durante el desarrollo de la presente tesis es una muestra de la aplicación y cumplimiento tanto de las recomendaciones como de los principios éticos que caracterizan a la autora.

IV. RESULTADOS

Tabla 6

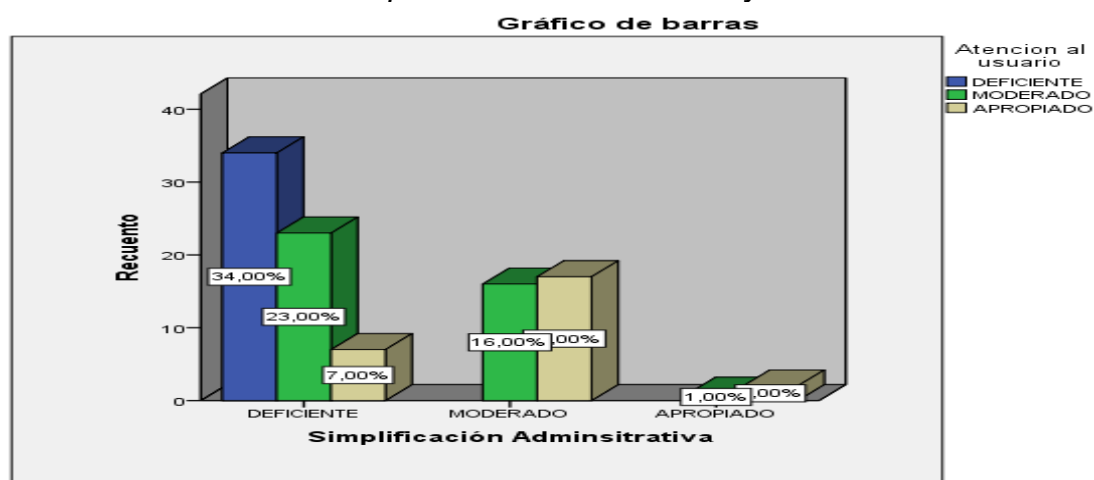
Tablas cruzadas entre simplificación administrativa y eficiencia en la atención al usuario

		Eficiencia en la atención al usuario					
		DEFICIENTE	MODERADO	APROPIADO	Total		
Simplificación Administrativa	DEFICIENTE	Recuento	34	23	7	64	
		%	34,0%	23,0%	7,0%	64,0%	
	MODERADO	Recuento	0	16	17	33	
		%	0,0%	16,0%	17,0%	33,0%	
	APROPIADO	Recuento	0	1	2	3	
		%	0,0%	1,0%	2,0%	3,0%	
			Recuento	34	40	26	100
			%	34,0%	40,0%	26,0%	100,0%

Nota: Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad de Lima

Figura 3

Tablas Cruzadas entre Simplificación administrativa y atención al usuario



Se observa que un 34% indican que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel deficiente, y el mismo nivel de atención al usuario, el 16% señalan que está en un nivel moderado y en el mismo nivel se encuentra la atención, solo 2% indicaron que la simplificación administrativa está en un nivel apropiado y en una apropiada atención al usuario, según la interpretación de la tabla, una deficiente la simplificación administrativa permite una deficiente atención al usuario.

Estadística inferencial y contratación de hipótesis

Tabla 7

Correlación entre la variable simplificación administrativa y la variable eficiencia en la atención al usuario

Correlación		
		Atención al usuario
Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	,701**
	Sig. (bilateral)	. ,000
	N	100

Nota: El nivel de P valor debe de ser < a 0.01

En la tabla 8 se observó que el grado de vinculación de la Simplificación administrativa y eficiencia en la atención al usuario fue de 70.1% demuestra relación alta positiva, el P valor = 0.000, se acepta la H₁ general, se puede inferir que una mejora en la simplificación administrativa mejora la eficiencia en la atención al usuario.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión calidad de servicio y la variable eficiencia en la atención al usuario

		Calidad de servicio	Atención al usuario
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100

Nota: El nivel de P valor debe de ser < a 0.01

Se observó que el grado de relación entre la dimensión calidad de servicio y atención al usuario fue de 56.9% demuestra relación moderada positiva, el P valor

= 0.000, se acepta la H₁ se entiende que una mejora en la calidad de servicio mejora la eficiencia en la atención al usuario.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión reducción de costos y la variable eficiencia en la atención al usuario

		Reducción de costos	Atención al usuario
Reducción de costos	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100

Nota: El nivel de P valor debe de ser < a 0.01

Se observó que el grado de relación entre la dimensión reducción de costos y atención al usuario fue de 65.1% demuestra relación moderada positiva, el P valor = 0.000, se acepta la H₁ específica 2, se puede inferir que una mejora en reducción de costos mejora la eficiencia en la atención al usuario.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión disminución de tiempo y la variable eficiencia en la atención al usuario

		Reducción de tiempos	Atención al usuario
Rho de Spearman	Reducción de tiempos	1,000	,518**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100

Nota: El nivel de P valor debe de ser < a 0.01

Se observó que el grado de relación entre la dimensión reducción de tiempos y atención al usuario fue de 51.8% demuestra relación moderada positiva, el P valor

= 0.000, se acepta la H₁ específica 3, se puede inferir que una mejora en reducción de los tiempos de espera mejorar la eficiencia en la atención al usuario.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión reducción de trámites y la variable eficiencia en la atención al usuario

		Reducción de trámites	Atención al usuario
Reducción de trámites	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100

Nota: El nivel de P valor debe de ser < a 0.01

Se observó que el grado de relación entre la dimensión reducción de trámites y atención al usuario fue de 56.9% demuestra relación moderada positiva, el P valor = 0.000, se acepta la H₁ específica 4, se puede inferir que una mejora en reducción de los trámites de espera mejorar la eficiencia en la atención al usuario.

V. DISCUSIÓN

En el capítulo de discusiones se presentan las evidencias de la investigación, también conocidas como hallazgos y se contrastarán con otras que provienen de los antecedentes y dogmas que se acopiaron en todo el análisis documental, por lo general, los hallazgos de otras investigaciones se ven consignadas en sus conclusiones, el estudio gira en cuanto a la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención al usuario, en cuanto a la simplificación administrativa, es una ley dirigida para aminorar el régimen burocrático existente, en todas las instituciones estatales, por otro lado uno de los objetivos primordiales de la ley de modernización del estado es mejorar la calidad de vida de los conciudadanos, especialmente los que tienen que hacer uso de instituciones, como comunas, instituciones judiciales como fiscales.

El primer objetivo de nuestra investigación, es hallar el vínculo entre simplificación administrativa y la eficiencia en la atención al usuario en una municipalidad de Lima, según nuestros resultados existe una alta relación que asciende a 70.1% es decir la vinculación es alta y tiene que ver el término simplificación con la eficiencia en la atención, además según el P valor que fue de 0.000, se aceptó la hipótesis propuesta en el cual se afirma entre la relación entre las variables mencionadas, obvio esta que cuando el trámite en una institución estatal, no es compleja o no la hacen más, el usuario se estará más conforme, la norma de simplificación administrativa, dentro del último quinquenio fue un éxito, ayudó no solo a estar contestos a los conciudadanos sino, que ayudó a descongestionar el arduo trabajo que las instituciones estatales tienen como lo es la carga procesal, más aún las municipalidades.

Estos resultados guardan convergencia con lo indicado por Nápoles et al. (2016) quienes concluyeron señalando que la simplificación de procedimientos administrativos mejora la satisfacción del usuario y además le aporta rapidez a los actos administrativos y Silva (2021) quien concluyó indicando que, el tiempo de atención varía en costos que pueden ser altos y procedimientos administrativos, que pueden ser poco accesibles, esto es debido que al relacionarlo con componentes referidos a la interacción del personal y la estructura de comunicación por parte de los mismos no es adecuado. Por ello resulta necesario implementar

estrategias referidas a la reducción de tiempo y costos en los procesos administrativos para poder fortalecer el liderazgo, mejorar la comunicación y desarrollar áreas administrativas que reduzcan las formalidades en la tramitación de los servicios brindados para los usuarios, así mismo se relaciona con lo señalado por Cruz (2022) quien indicó tanto la simplificación administrativa como la atención al ciudadano guardan una relación no sólo directa sino también significativa $R = \text{Spearman de. } 390$, lo que permite establecer que con la simplificación administrativa se puede mejorar el servicio de atención al ciudadano, por lo tanto, la mejora de la gestión pública es necesaria para poder alcanzar mediante procedimientos estratégicos los objetivos determinados por cada institución o entidad así mismo López (2016) quien concluyó que la simplificación administrativa aumenta la competitividad económica ya que ofrece soluciones que aminoran la carga que posee el sector público; por lo tanto, las pequeñas y medianas empresas ya no enfrentan costos altos de transacción por asimetrías de información que eran provocados por trámites públicos o por los departamentos de administración y contabilidad.

En cuanto al primer objetivo específico: Indicar qué vínculo tiene la calidad de servicio y la eficiencia en una municipalidad de Lima, el vínculo entre las variables fue de 56.9% es una relación media, el P valor fue de 0.000 es menor que 0.01, se acepta la hipótesis propuesta, que es que existe vínculo directo entre calidad de servicio y eficiencia, es natural que cuando el servicio es de calidad, la eficiencia en la atención también lo sea, la relación entre los términos propuestos es que la excelencia en realizar la cosas en este caso el servicio conlleva a situaciones positivas como lo es la eficiencia en la atención, que se logra no solo con la creación de leyes sino con una gestión de calidad, el cambio a la mejora siempre comienza desde la cabeza es decir desde la gerencia, para poder lograr la calidad de servicio se tiene que apoyar con herramientas de ayuda en gestión, como lo es la simplificación administrativa, que es parte de la ley de modernización del estado.

Lo expresado por Boza y Solano (2017) quienes concluyeron señalando que por lo general la atención que se recibe por parte de los trabajadores estatales es pésima, y se podría mejorar si implementan un sistema de simplificación

administrativa ya que, este sistema mejora la calidad de atención al usuario, en esa misma línea Ruzhdi y Simona (2022) indicaron que la calidad de servicio aporta un valor que el cliente genera puesto que las condiciones de uso del servicio o producto ofrecen, está haciendo otorgado mediante un precio accesible. Ante ello es necesario tener en cuenta que con calidad también se busca minimizar las pérdidas que el producto genera para la sociedad, pero sin disminuir la satisfacción que el cliente pueda obtener al adquirir el producto o servicio ofrecido. Por lo general la atención al usuario en las instituciones públicas es pésima, más si se trata de municipalidades o de temas de justicia, la impresión de los usuarios por lo general indica que el nivel es bajo, así es que, si la calidad de servicio mejora, la atención al usuario sería eficiente.

En cuanto al segundo objetivo: indicar qué relación existe entre la reducción de costos y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022, Con el propósito de identificar y simplificar requisitos y disminuir costos de los trámites a favor de los ciudadanos el estado trabaja con políticas con la finalidad de avanzar en la modernización en la gestión pública, el aplicar la simplificación administrativa no solo coadyuva con la economía de los usuarios, sino que también ayuda a economizar las arcas del estado, para poder cumplir con la ley de simplificación administrativa, esta ley se apoya con la normativa de colaboración institucional, ley que interconecta información que es pública, y la comparte con otras que las necesitan, por ejemplo las copias de DNI, partidas, información cautelares o de predios.

En cuanto a los resultados del segundo objetivo específico determinar el vínculo entre reducción de costos y eficiencia en la atención al usuario esta vinculación asciende a 65.1% esto nos demuestra un vínculo medio, el P valor fue de 0.000, se acepta la hipótesis planteada, en vista que es menor a 0,01, la reducción de costos en cualquier materia mejora la vida de las personas, más aún cuando es un trámite, la regla sería que todo trámite administrativo debe de ser gratuito, pero si ocurriera un costo, este debe de ser bajo, en virtud a que la carga impositiva por lo general lo debe de tener el estado, la reducción de costos tienden a mejorar la percepción de los administrado y por ende mejora el servicio.

Los datos que preceden guardan relación con lo indicado por Haya y Ayman (2019) quienes indicaron que se puede alcanzar la eficiencia para la atención a los usuarios cuando se logra la satisfacción de las percepciones o necesidades de estos por lo tanto el personal deberá comunicarse e intentar ayudar con el mayor auge posible cualquier duda o problema que pueden llegar a tener los administrados para poder concretar algún acto o proceso que estén determinados a realizar, y tiene similitud con lo señalado por Quispe (2019) quien señaló que, la eficiencia como tal es un criterio que la administración pública debe asimilar como parte de su funcionamiento puesto que con ello se podrá asegurar una relación óptima entre trabajadores y clientes, así como también la aplicación correcta de productos y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

También guarda gran relación con lo indicado por Loaiza (2022) quien manifestó que, por tal motivo se establece que, es necesario que se maximice la utilización de las tecnologías de información y se evalúen de forma constante los documentos de gestión y normatividad relacionados al gobierno digital y la simplificación administrativa, de esta manera se estarían impulsando acuerdos interinstitucionales que permitan una adecuada circulación de la información y minoración de los costos del trámite, en ese sentido también concuerda con lo dicho por Loaiza (2022) quien señaló que la simplificación administrativa consiste en hacer menos complejo el desarrollo y acceso de procedimientos administrativos, por lo tanto, sirve directamente a fortalecer la confianza que poseen los ciudadanos respecto de las instituciones públicas, brindar mejor calidad de servicio, reduciendo costos, tiempos y especialmente reducción de trámites.

En cuanto al tercer objetivo; Indicar el vínculo que existe entre la reducción de tiempos y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022, para este objetivo se puede decir que, la simplificación administrativa tiene la función de amenorar el tiempo y con esa acción bajo el principio de celeridad, no solo se amenora los tiempos para los usuarios sino, para los que atienden, que se ven con mucha menos tensión, la reducción de tiempos tiene que ver con la eliminación de barreras burocráticas en este caso, cualquier ciudadano estaría contento con la eliminación de la burocracia en cualquier trámite, dentro de los principales datos acopiados, se tiene que la vinculación entre estos enunciados fue

de 51.8% así mismo, el P valor fue de 0,000, lo cual nos indica que se acepta la hipótesis propuesta, la reducción de tiempos es primordial para cualquier trámite, se debe de trabajar en mejorar los procedimientos, este tipo de labor le compete a la gerencia que con su guía ayude a la estructuración de procedimientos que acorten los tramites dentro de una institución estatal.

Estos datos guardan relación con lo señalado por Molina (2019) quien indicó que el termino simplificación administrativa, tiene la función de hacer más fácil alguna tramitación dificultosa, vale decir facilitar convertir un trámite burocrático complejo en uno accesible y sin dificultades, en la misma línea guarda relación con lo indicado por Ferrer y Clemenza (2016) indicaron que, para ofrecer calidad en el servicio, se debe de tener en cuenta muchos factores como la ubicación, la empatía, la infraestructura y por último la rapidez en la capacidad de respuesta. Así mismo, otro factor para tener en cuenta es la clase de servicio que se brinda, si es particular o estatal.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 4 determinar el vínculo existente entre la reducción de tramites con la eficiencia en la atención, podemos señalar que el grado fue de 56,9% el P valor de: 000, la hipótesis que se planteó en el introito se aceptó, y se puede indicar que la reducción de tramites es el principal objetivo de la simplificación administrativa, es decir a eso apunta, que no exista demasiados tramites, donde no es necesario, por mucho tiempo se tuvo que lidiar con trámites eternos en las instituciones estatales especialmente en las municipalidades, las tramites interminables para solicitar información e inclusive para realizar un pago, la reducción de tramites llegó con la implementación del gobierno electrónico, este tópico que es parte de la modernización del estado trajo consigo buenas prácticas una de ellas la reducción de trámites.

Los datos precedentes guardan relación con lo indicado por el tesista Jiménez (2022) quien concluye indicando que, la gestión tecnológica y la simplificación administrativa se correlaciona de forma significativa, por tal motivo se establece que con la implementación de los recursos tecnológicos direccionados a la simplificación de trámites administrativos se podrán ofrecer soluciones directas y rápidas para los ciudadanos, lo que permitirá interacciones individuales que fomenten la capacidad autónoma y otorguen servicios y programas focalizados,

también guarda relación con lo indicado por Brañes y Lalli, (2019) quienes indicaron que la eficiencia en la atención al usuario este término se refiere a la satisfacción que la administración puede llegar a tener mediante la proporción del servicio que otorga; es decir los empleados, en otras palabras, el personal debe brindar calidad no solo en los servicios sino también en la relación y comunicación ayudando en lo que se pueda al administrado.

VI. CONCLUSIONES

Primera

La relación, entre la variable simplificación administrativa y la variable eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022., fue de 70.1% lo que indica una relación muy alta positiva, el P valor fue 0,000 se acepta la hipótesis general propuesta y **se puede inferir que, a mayor simplificación administrativa, mayor será la eficiencia en la atención al usuario.**

Segunda

La relación, entre la **dimensión calidad de servicio y la variable eficiencia en la atención del usuario** en una municipalidad de Lima 2022., **fue de 56.9%** lo que indica una correlación moderada positiva, el grado de significancia fue de 0,000 se acepta la hipótesis específica 1 propuesta, y **se puede inferir que, a mayor calidad de servicio, mayor será la eficiencia en la atención al usuario.**

Tercera

La relación, entre la **dimensión reducción de costos y la variable eficiencia en la atención del usuario** en una municipalidad de Lima 2022., **fue de 65.1%** lo que indica una correlación moderada positiva, el grado de significancia fue de 0,000 se acepta la hipótesis específica 2 propuesta, y **se puede inferir que, a mayor reducción de costos, mayor será la eficiencia en la atención al usuario.**

Cuarta

La relación, entre la **dimensión disminución de tiempo y la variable eficiencia en la atención del usuario** en una municipalidad de Lima 2022., **fue de 51.8%** lo que indica una correlación moderada positiva, el grado de significancia fue de 0,000 se acepta la hipótesis específica 3 propuesta, y **se puede inferir que, a mayor disminución de tiempo, mayor será la eficiencia en la atención al usuario.**

Quinta

La relación, entre la **dimensión reducción de trámite y la variable eficiencia en la atención del usuario** en una municipalidad de Lima 2022., **fue de 56.9%** lo que indica una correlación moderada positiva, el grado de significancia fue de 0,000 se acepta la hipótesis específica 4 propuesta, y **se puede inferir que, a mayor reducción de trámite, mayor será la eficiencia en la atención al usuario.**

VII. RECOMENDACIONES

Primero

Se recomienda a los alcaldes de todas las comunas de Lima metropolitana, **implementar planes de acción en todos los procesos de simplificación administrativa**, con la finalidad de cumplir la normativa de modernización del estado, además subir de nivel en la satisfacción del usuario, que por lo general no es aceptable en Lima.

Segundo

Se recomienda, a los gerentes del área de atención al usuario, **realizar capacitaciones continuas**, para todos los trabajadores como estrategias de la gerencia, **para incrementar la calidad de servicio y mejorar el trato al usuario**, los cursos deben ser: inteligencia emocional, relaciones interpersonales y más cursos ligados a mejorar la satisfacción de los usuarios.

Tercero

Se recomienda a los gerentes del área de tesorería de la municipalidad, **implementar proyectos de reducción de costos en los trámites cotidianos que se realizan en la municipalidad**, como la obligatoriedad de acatar la ley de colaboración institucional, que hace no exigir documentos innecesarios que la propia institución mediante el sistema integrado puede conseguirlo, con la finalidad de que el usuario tenga una atención de calidad y a bajo costo, entendiéndose que, por lo general, los trámites estatales debe ser gratuitos.

Cuarto

Se recomienda a los alcaldes de las municipalidades **implementen una estrategia de trabajo en el área de atención al usuario**, donde se cumplan con realizar el trámite en el tiempo establecido por ley, o en su defecto para tener eficiencia antes que se cumpla el plazo, esta estrategia deberá ser coordinado con todos los trabajadores de la comuna en razón que, no se extiendan más sobre el plazo razonable permitido y evitar la burocratización.

Quinto

Se recomienda en a todos los directores de las municipalidades de Lima, **cumplir con lo establecido en la ley de simplificación administrativo, en razón, de reducir los tramites** que se realizan en las comunas, además capacitar a los trabajadores en la existencia de la ley de colaboración institucional, y dejar de solicitar requisitos que mediante la web se puede obtener.

REFERENCIAS

- Arteaga, N. Rodríguez, M. (2021). *Transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021*. [Tesis de grado, de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72790>
- Ali, B. Saleh, A. Abdulrahman, A. Muhamed, A. Noori, H. Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031
- Amit, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-03-2018-0063/full/html>
- Arild, J. Svein, O. (2016). The nature of public e-services and their quality dimensions *Government Information Quarterly* 33(4)647 – 657. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X16301435>
- Brañes, E. Llalli, D. (2019). *Calidad del servicio en bibliotecas universitarias*. [Tesis de grado de la Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2333>
- Boza, R. & Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. [Tesis de Maestría de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica]. <https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Cruz, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80837>

- De la Hoz, J. (2017). Estilos de gestión y cultura institucional en las organizaciones escolares. 15(1). *Revista Encuentros*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-58582017000100061&lng=en&nrm=iso
- Ferrer, J. & Clemenza, C. (2016). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmecánica venezolana. *Revista Tendencias*, 7(1) 81-100.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3985408>
- Gamboa, J. y Arcentales, R. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 28-39.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4591>
- Gutarra, K. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80246>
- Haya, A y Ayman, A. (2019). The effect of supply chain agility on export performance: The mediating roles of supply chain responsiveness and innovativeness. *Journal of Manufacturing Technology Management*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMTM-08-2018-0229/full/html>
- Hernández, R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación*. 7ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D. F.
- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez, H. (2022). *Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82195>

- Junquero, A. B. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿ Facility or Restriction? *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 146-157. https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Bueno-Junquero/publication/332073406_Acerca_del_fenomeno_legal_de_la_simplificacion_administrativa_facilidad_o_restriccion/links/5c9e03ca299bf111694e4710/Acerca-del-fenomeno-legal-de-la-simplificacion-administrativa-facilidad-o-restriccion.pdf
- Krisztina, R. Lukas, P. Jan, O. Matej, H. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences*. 11(1) <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- Lien, C. Cao, Y. Zhou, X. (2017). Service quality, satisfaction, stickiness, and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services. *Computers in Human Behavior*. 68, pp. 403 – 410. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S074756321630810X>
- Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78956>
- López, L. (2016). *Metodología de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- López, A. (2016). *Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los trámites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí*. [Tesis de Maestría de Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México]. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4077/MAD1ICP01601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mirabela, E. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Simplification of administrative procedures in Romania*. pp. 112 – 119. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=727205>

- Molina P. (2019). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*. <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Modugno, G. Bertoni, M. De rosa, B. (2022). The Simplification of Public Administration: A Managerial Perspective. *Nase Gospodarstvo: NG*. 68 (1) pp. 64 – 76. <https://www.proquest.com/openview/90df5bc1aea6356897e1dcc71c7fad8e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=28719>
- Murathan, K. Ali, A. Gul, T Yudum, P. (2017) Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior* 66. 168-178. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563216306768>
- Nápoles, L., Tamayo, P., y Moreno, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Revista Ciencias Holguín*. Vol. 22, No.2, pp. 1-16. Cuba. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181545579003>
- Nikkhil, R; Sahni, B. Brandon, B. Culter, D. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. *Jama Network*. <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2785480/>
- Ochoa, A. (2016). *Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL – Huánuco 2014*. [Tesis de doctorado de la Universidad de Huánuco]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/1767>
- Oyola, A. (2021). La variable. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 90-93. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 1(2), 2. http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049
- Palomino G, L. (2019). "El ABC de la investigación". Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.

- Pissaloux, J. Frangi, M. (2020). La simplification normative et administrative: état des lieux, enjeux et perspectives. *HAL SHS Sciences Humaines et Sociales*.
<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02555826/>
- Pistan, C. Milenkovic, M. (2021). Administrative simplification in the Western Balkans: cases of Croatia and Serbia. *Center for legal research*, 47(2) pp. 2061 -2089. <http://iriss.idn.org.rs/789/>
- Quispe, C. (2019). *La motivación y su influencia en la atención del usuario de la unidad de gestión educativa local de Huanca Sancos. Ayacucho. Perú. 2018* [Tesis de maestría, Telesup]
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/956>
- Ramírez, K. (2018). *Aplicación de la metodología de determinación de costos y análisis de calidad regulatoria para determinar la reducción de tiempo y costo del procedimiento administrativo "inscripción de agentes inmobiliarios" del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2017.* [Tesis de grado. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4755>
- Ramírez, B. (2018). *Simplificación de diversos trámites en el registro único de contribuyentes según la resolución de superintendencia 208-2016/SUNAT* [Tesis de grado de la Universidad de Señor de Sipán]
<http://hdl.handle.net/11458/2677>
- Ramos, C. Casa, M. (2018). Los procesos de reforma y modernización administrativa del Estado uruguayo desde la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Presidencia de la República. *Documentos de Trabajo On Line/FCS-PHES*;
52/2018.<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/19981>
- Rojas, M. & López, D. (2016). La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas. *REDIE: Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 2(18) 180-190.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5474936>
- Rodríguez, G., Escamilla, M. & Centeno, M. (2017). Habilidades gerenciales en sistemas de gestión de la calidad en empresas turísticas. *Novarua: Revista*

- Rubio, S. (2020). Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informativo, San Isidro – 2020. *Digital Publisher CEIT* 6(2) 148-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897410>
- Ruzhdi, H. Simona, K. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*. <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/1/18>
- Sánchez, H. Reyes, C. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santa, R. MacDonald, J. Ferrer, M. (2018). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness, and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*. 36(1) pp. 39-50. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18300960>
- Silva, E. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020*. [Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56799>
- Suclupe, K. (2022). *Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque* (Tesis de maestría) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79784>
- Troncoso, C. Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*. [Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235>
- Taco, L. (2019). *Publicación y compartimiento de documentos digitales en un Sistema Web utilizando Firmas Digitales y Protocolos de Seguridad de Red, en Universidades Privadas, Caso: Universidad Andina Néstor Cáceres*

- Velásquez 2017. [Tesis de grado, de la Universidad San Agustín Piura. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8862>
- Troncoso, C. Amaya, A. (2017) Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235>
- Valderrama, R. (2013). Diagnóstico participativo con cartografía social. Innovaciones en metodología Investigación-Acción Participativa (IAP). *Anduli*, 12, 53-65. <https://idus.us.es/handle/11441/50721>
- Veeramootoo, N. Nunkoo, R. Dwivedi, Y. (2018). What determines the success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*.35(2) pp. 161 – 174. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X17304161>
- Weitzenboeck, E. (2021). Simplification of Administrative Procedures through Fully Automated Decision-Making: The Case of Norway. *Administrative Sciences*, 11(4) 149. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/4/149>
- Xiaobing, H. Xinxin, M. Xiaolian, L. (2021). The impact of administrative simplification on outward foreign direct investment: Evidence from a quasi-natural experiment in China. *The Journal of International Trade & Economic Development*.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09638199.2021.1981983>
- Zegarra, I. (2018). *Clima organizacional y atención de usuarios: Comisión Daniel Escobar- Junta de Usuarios Chira - Sullana* [Tesis de grado de la Universidad de San Pedro]
- <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9680>
- Zimmermann, D. y Enell E. (2013). Empresas de servicios. En Juran, J. M. y Frank M. Gryna, eds. *Manual de control de calidad*. 4a. ed. Madrid: McGraw-Hill. 2 v.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022

Autor: Capellan Leon, Aris Juscelly

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la eficiencia en la atención del usuario en una</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la eficiencia en la atención del</p>	Variable 1: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Calidad de servicio	Confiabilidad		Escala: Ordinal	Deficiente Moderado Apropiado
				Seguridad			
	Empatía		Nunca (1)				
Reducción de costos	Gastos innecesarios		Casi nunca (2)				
			A veces (3)				

<p>municipalidad de Lima 2022?;</p> <p>¿De qué manera se relaciona la reducción de costos y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?;</p> <p>¿De qué manera se relaciona la disminución de tiempo y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?;</p> <p>¿De qué manera se relaciona la reducción de trámites y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022?;</p>	<p>Indicar de qué manera se relaciona la calidad de servicio y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022</p>	<p>usuario en una municipalidad de Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la reducción de costos por trámite y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022</p>		<p>Automatización</p>		<p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	
				<p>eliminación de errores</p>			
		<p>Indicar de qué manera se relaciona la reducción de costos y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la disminución de tiempo y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.</p>	<p>Disminución de tiempo</p>	<p>Tiempo de espera menor</p>		
					<p>Eliminación de actividades innecesarias</p>		
					<p>Optimización de tiempos</p>		
		<p>Determinar de qué manera se relaciona la disminución de tiempo y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la reducción de trámites y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.</p>	<p>Reducción de trámites</p>	<p>Información precisa</p>		
					<p>Eliminación de trámites innecesarios</p>		
					<p>Eliminación de requisitos burocráticos</p>		

	Indicar de qué manera se relaciona la reducción de trámites y la eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022.		Variable 2: Atención del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Factor Imagen	Significado de la Entidad		Escala: Ordinal 1.Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)	Deficiente Moderado Apropiado
				Imagen Institucional			
				Aspecto visual			
Factor Humano	Elemento productivo						
	Actividades determinadas						

			Factor Tecnológico	Capacidad de la institución			
				optimización			
				Agilización de procedimientos			

Operacionalización de la variable Simplificación administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
<p>Como definición de la primera variable Loaiza (2022) señaló que la simplificación administrativa consiste en hacer menos complejo el desarrollo y acceso de procedimientos administrativos, por lo tanto, directamente fortalecer la confianza que poseen los ciudadanos respecto de las instituciones públicas, brindar mejor calidad de servicio reduciendo costos, tiempos y especialmente reducción de trámites.</p>	<p>Es una variable de naturaleza cualitativa, se operacionaliza en cuatro dimensiones: Calidad de servicio, reducción de costos, disminución del tiempo de servicio y reducción de trámites, con tres indicadores cada una de las dimensiones, con una escala tipo Likert donde las opciones son: 1 Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)</p>	<p>Calidad de servicio</p>	Confiabilidad	1	Deficiente
			Seguridad	2,3	Moderado
			Empatía	4,5	Apropiado
			Gastos innecesarios	6,7	Deficiente
			Automatización	8	Moderado
			Eliminación de errores	9,10	Apropiado
			Tiempo de espera menor	11,12	Deficiente
			Eliminación de actividades innecesarias	13,14	Moderado
			Optimización de tiempos	15	Apropiado
			Información precisa	16,17	Deficiente
<p>Reducción de trámites</p>	<p>Disminución de tiempo</p>	<p>de</p>	Eliminación de trámites innecesarios	18,19	Moderado
			Eliminación de requisitos burocráticos	20	Apropiado

Operacionalización de la variable Eficiencia en la atención al usuario

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Como segunda variable se tuvoEs una variable de a la eficiencia en la atención al naturaleza cualitativa, y usuario este término se refiere se operacionaliza en tres dimensiones: factor a la satisfacción que laimagen con tres indicadores, el factor administración puede llegar a humano con 2Factor Humano tener mediante la proporción. indicadores y el factor del servicio que otorga; es decirtecnológico con tres los empleados, en otrasindicadores, con una escala tipo Likert donde			Significado de la Entidad	1,2	Deficiente
		Factor Imagen	Imagen Institucional	3,4	Moderado
			Aspecto visual	5,6,7	Apropiado
		Factor Humano	Elemento productivo	8,9,10	Deficiente
			Actividades determinadas	11,12,13,14	Moderado
					Apropiado

<p>palabras, el personal debe brindar calidad no solo en los servicios sino también en la relación y comunicación, para cumplir la eficiencia de la atención. Así mismo Debe de tener en cuenta los factores de imagen, el factor humano y principalmente en esta época el factor tecnológico (Brañes y Lalli, 2019)</p>	<p>de las opciones son: 1 Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)</p>	<p>Factor Tecnológico</p>	<p>Capacidad de la institución</p>	<p>15,16</p>	<p>Deficiente</p>
			<p>Optimización</p>	<p>17,18</p>	<p>Moderado</p>
				<p>Agilización de procedimientos</p>	<p>19,20</p>

Instrumento que mide la Variable simplificación administrativa

Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022												
Objetivo: Determinar cómo se relaciona la simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022												
Se le comunica si desea completar el cuestionario que consta de 20 preguntas, si es así marque con un aspa ()												
ESCALA DE MEDIDA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi nunca		Siempre			
	1		2		3		4		5			
VARIABLE: Simplificación administrativa												
DIMENSIÓN 1 Calidad de servicio								1	2	3	4	5
1	Los usuarios confían el servicio de la institución											
2	En general es seguro realizar trámites dentro y fuera de la institución											
3	La seguridad es percibida por los usuarios como por los trabajadores											
4	Los funcionarios tratan con empatía a los usuarios											
5	La entidad ha brindado charlas de atención al usuario											
DIMENSIÓN 2 Reducción de Costos								1	2	3	4	5
6	La entidad se preocupa gastos dentro de la institución											
7	Considera que existen gastos innecesarios dentro de la institución											
8	La institución ha automatizados los procesos en algún área de la institución											
9	Existen errores por parte del área administrativa											
10	Considera usted que la eliminación o reducción errores por parte de los funcionarios mejora la eficiencia de los servicios administrativos											
DIMENSIÓN 3 Disminución de tiempos								1	2	3	4	5
11	Los tiempos de espera en el área usuaria son extensos											
12	Cree que se debería mejorar en la reducción de tempo de espera											
13	Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario											
14	Existen gran cantidad de actividades necesarias											

15	Se tuvo capacitaciones para la optimización de tiempos					
DIMENSIÓN 4 Reducción de tiempos		1	2	3	4	5
16	Los usuarios en la institución reciben información precisa de algún trámite					
17	Considera que la información precisa, es parte de la política de la institución					
18	Cree que existan trámites innecesarios en la institución					
19	Se podría trabajar en mejorar los trámites innecesarios					
20	Por lo general la demora en los trámites, es por problemas burocráticos.					

INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022												
Objetivo: Determinar cómo se relaciona la simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022												
Se le comunica si desea completar el cuestionario que consta de 20 preguntas, si es así marque con un aspa ()												
ESCALA DE MEDIDA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	1		2		3		4		5			
VARIABLE: eficiencia en la atención del usuario												
Dimensión 1 Factor Imagen								1	2	3	4	5
1	Los trabajadores, se sienten identificados con la institución											
2	Los usuarios, tienen información sobre la misión entidad											
3	Existe un trabajo eficiente sobre la imagen institucional											
4	La imagen institucional es prioridad dentro de la administración											
5	La infraestructura en la institución es óptima											
6	Se mantienen limpias las instalaciones de la institución											
7	Los trabajadores de la institución se visten de manera formal											

Dimensión 2 Factor Humano		1	2	3	4	5
8	Los funcionarios realizan su labor eficientemente					
9	Existe fiscalización de las labores del personal de la institución que laboran con atención al cliente					
10	Los funcionarios de la institución reciben capacitaciones de optimización de métodos de trabajo					
11	Existen actividades integradoras dentro de la institución					
12	Existen alguna actividad, que pueda ser compartida con otras áreas					
13	Los que realmente se necesita es trabajar en equipo					
14	Los funcionarios realizan su labor eficientemente					
Dimensión 3 Factor Tecnológico		1	2	3	4	5
15	Se usa gran cantidad de tecnología en la institución					
16	Los trabajadores de la institución están capacitados, para implementar tecnología en la institución					
17	La tecnología es parte de la optimización de servicios					
18	Se necesita optimizar, los tiempos de atención en la institución					
19	Se podrá mejorar en la atención al usuario con disminuir los trámites administrativos					
20	La atención al usuario es el área donde más se demora los procedimientos					

ACTA DE VALIDACIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:
Vidal Senador Maria Yolanda

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una Municipalidad de Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia profesional e investigación educativa.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Aris Juscelly Capellan León
DNI 72658271

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Simplificación administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Calidad de servicio								
1	Los usuarios confían el servicio de la institución	x		x		x		
2	En general es seguro realizar trámites dentro y fuera de la institución	x		x		x		
3	La seguridad es percibida por los usuarios como por los trabajadores	x		x		x		
4	Los funcionarios tratan con empatía a los usuarios	x		x		x		
5	La entidad ha brindado charlas de atención al usuario	x		x		x		
DIMENSION 2: Reducción de Costos								
6	La entidad se preocupa gastos dentro de la institución	x		x		x		
7	Considera que existen gastos innecesarios dentro de la institución	x		x		x		
8	La institución ha automatizados los procesos en algún área de la institución			x		x		
9	Existen errores por parte del área administrativa	x		x		x		
10	Considera usted que la eliminación o reducción errores por parte de los funcionarios mejora la eficiencia de los servicios administrativos	x		x				
DIMENSION 3: Disminución de tiempos								
11	Los tiempos de espera en el área usuaria son extensos	x		x		x		
12	Cree que se debería mejorar en la reducción de tiempo de espera	x		x		x		
13	Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario	x		x				
14	Existen gran cantidad de actividades necesarias	x		x		x		
15	Se tuvo capacitaciones para la optimización de tiempos	x		x		x		
DIMENSION 4: Reducción de tiempos								
16	Los usuarios en la institución reciben información precisa de algún trámite	x		x		x		
17	Considera que la información precisa, es parte de la política de la institución	x		x		x		
18	Cree que existan trámites innecesarios en la institución	x		x		x		
19	Se podría trabajar en mejorar los tramites innecesarios	x		x		x		
20	Por lo general la demora en los tramites, es por problemas burocráticos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Vidal Senador María Yolanda

DNI: 46552708

Especialidad del validador: Gestión Pública

20 de mayo del 2022

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: Suficiencia, 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 ATENCION AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Factor Imagen								
1	Los trabajadores, se sienten identificados con la institución	x		x		x		
2	Los usuarios, tienen información sobre la misión entidad	x		x		x		
3	Existe un trabajo eficiente sobre la imagen institucional	x		x		x		
4	La imagen institucional es prioridad dentro de la administración	x		x		x		
5	La infraestructura en la institución es optima	x		x		x		
6	Se mantienen limpias las instalaciones de la institución	x		x		x		
7	Los trabajadores de la institución se visten de manera formal	x		x		x		
DIMENSION 2 Factor Humano								
8	Los funcionarios realizan su labor eficientemente	x		x		x		
9	Existe fiscalización de las labores del personal de la institución que laboran con atención al cliente	x		x		x		
10	Los funcionarios de la institución reciben capacitaciones de optimización de métodos de trabajo	x		x		x		
11	Existen actividades integradoras dentro de la institución	x		x		x		
12	Existen alguna actividad, que pueda ser compartida con otras áreas	x		x		x		
13	Los que realmente se necesita es trabajar en equipo	x		x		x		
14	La actividad que se realiza solo consta de cenas y comidas	x		x		x		
DIMENSION 3 Factor Tecnológico								
15	Se usa gran cantidad de tecnología en la institución	x		x		x		

16	Los trabajadores de la institución, están capacitados, para implementar tecnología en la institución	X		X		X	
17	La tecnología es parte de la optimización de servicios	X		X		X	
18	Se necesita optimizar, los tiempos de atención en la institución	X		X		X	
19	Se podrá mejorar en la atención al usuario con disminuir los trámites administrativos	X		X		X	
20	La atención al usuario, es el área donde más se demora los procedimientos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Vidal Senador María Yolanda

DNI: 46552708

Especialidad del validador: Gestión Pública

20 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
 Vilca Cruzado Celso Pierre

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una Municipalidad de Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia profesional e investigación educativa.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Aris Juscelly Capellan León
 DNI 72658271

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Simplificación administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Calidad de servicio								
1	Los usuarios confían el servicio de la institución	✓		✓		✓		
2	En general es seguro realizar trámites dentro y fuera de la institución	✓		✓		✓		
3	La seguridad es percibida por los usuarios como por los trabajadores	✓		✓		✓		
4	Los funcionarios tratan con empatía a los usuarios	✓		✓		✓		
5	La entidad ha brindado charlas de atención al usuario	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Reducción de Costos								
6	La entidad se preocupa gastos dentro de la institución	✓		✓		✓		
7	Considera que existen gastos innecesarios dentro de la institución	✓		✓		✓		
8	La institución ha automatizados los procesos en algún área de la institución	✓		✓		✓		
9	Existen errores por parte del área administrativa	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la eliminación o reducción errores por parte de los funcionarios mejora la eficiencia de los servicios administrativos	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Disminución de tiempos								
11	Los tiempos de espera en el área usuaria son extensos	✓		✓		✓		
12	Cree que se debería mejorar en la reducción de tiempo de espera	✓		✓		✓		
13	Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario	✓		✓		✓		
14	Existen gran cantidad de actividades necesarias	✓		✓		✓		
15	Se tuvo capacitaciones para la optimización de tiempos	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: Reducción de tiempos								
16	Los usuarios en la institución reciben información precisa de algún trámite	✓		✓		✓		
17	Considera que la información precisa, es parte de la política de la institución	✓		✓		✓		
18	Cree que existen trámites innecesarios en la institución	✓		✓		✓		
19	Se podría trabajar en mejorar los tramites innecesarios	✓		✓		✓		
20	Por lo general la demora en los tramites, es por problemas burocráticos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Vilca Cruzado Celso Pierre

DNI: 45230838

Especialidad del validador: Contabilidad con Mención en Tributación

16 de mayo del 2022

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: Suficiencia, 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 ATENCION AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Factor Imagen								
1	Los trabajadores, se sienten identificados con la institución	✓		✓		✓		
2	Los usuarios, tienen información sobre la misión entidad	✓		✓		✓		
3	Existe un trabajo eficiente sobre la imagen institucional	✓		✓		✓		
4	La imagen institucional es prioridad dentro de la administración	✓		✓		✓		
5	La infraestructura en la institución es óptima	✓		✓		✓		
6	Se mantienen limpias las instalaciones de la institución	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores de la institución se visten de manera formal	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 Factor Humano								
8	Los funcionarios realizan su labor eficientemente	✓		✓		✓		
9	Existe fiscalización de las labores del personal de la institución que laboran con atención al cliente	✓		✓		✓		
10	Los funcionarios de la institución reciben capacitaciones de optimización de métodos de trabajo	✓		✓		✓		
11	Existen actividades integradoras dentro de la institución	✓		✓		✓		
12	Existen alguna actividad, que pueda ser compartida con otras áreas	✓		✓		✓		

13	Los que realmente se necesita es trabajar en equipo	✓		✓		✓	
14	La actividad que se realiza solo consta de cenas y comidas	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3 Factor Tecnológico		Si	No	Si	No	Si	No
15	Se usa gran cantidad de tecnología en la institución	✓		✓		✓	
16	Los trabajadores de la institución, están capacitados, para implementar tecnología en la institución	✓		✓		✓	
17	La tecnología es parte de la optimización de servicios	✓		✓		✓	
18	Se necesita optimizar, los tiempos de atención en la institución	✓		✓		✓	
19	Se podrá mejorar en la atención al usuario con disminuir los trámites administrativos	✓		✓		✓	
20	La atención al usuario, es el área donde más se demora los procedimientos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Vilca Cruzado Celso Pierre

DNI: 45230838

Especialidad del validador: Contabilidad con Mención en Tributación

16 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita:
Otiniano Otiniano Claudia Jackelin

Presente

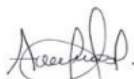
Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una Municipalidad de Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia profesional e investigación educativa.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Aris Juscelly Capellan León
DNI 72658271

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Simplificación administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Calidad de servicio							
1	Los usuarios confían el servicio de la institución	X		X		X		
2	En general es seguro realizar trámites dentro y fuera de la institución	X		X		X		
3	La seguridad es percibida por los usuarios como por los trabajadores	X		X		X		
4	Los funcionarios tratan con empatía a los usuarios	X		X		X		
5	La entidad ha brindado charlas de atención al usuario	X		X		X		
	DIMENSION 2: Reducción de Costos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La entidad se preocupa gastos dentro de la institución	X		X		X		
7	Considera que existen gastos innecesarios dentro de la institución	X		X		X		
8	La institución ha automatizados los procesos en algún área de la institución	X		X		X		
9	Existen errores por parte del área administrativa	X		X		X		
10	Considera usted que la eliminación o reducción errores por parte de los funcionarios mejora la eficiencia de los servicios administrativos	X		X		X		
	DIMENSION 3: Disminución de tiempos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los tiempos de espera en el área usuaria son extensos	X		X		X		
12	Cree que se debería mejorar en la reducción de tiempo de espera	X		X		X		
13	Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario	X		X		X		
14	Existen gran cantidad de actividades necesarias	X		X		X		
15	Se tuvo capacitaciones para la optimización de tiempos	X		X		X		
	DIMENSION 4: Reducción de tiempos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los usuarios en la institución reciben información precisa de algún trámite	X		X		X		
17	Considera que la información precisa, es parte de la política de la institución	X		X		X		
18	Cree que existan trámites innecesarios en la institución	X		X		X		
19	Se podría trabajar en mejorar los trámites innecesarios	X		X		X		
20	Por lo general la demora en los tramites, es por problemas burocráticos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Otiniano Otiniano Claudia Jackelin

DNI: 46983436

Especialidad del validador: Gestión Pública

16 de mayo del 2022

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: Suficiencia, 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 ATENCION AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Factor Imagen							
1	Los trabajadores, se sienten identificados con la institución	X		X		X		
2	Los usuarios, tienen información sobre la misión entidad	X		X		X		
3	Existe un trabajo eficiente sobre la imagen institucional	X		X		X		
4	La imagen institucional es prioridad dentro de la administración	X		X		X		
5	La infraestructura en la institución es óptima	X		X		X		
6	Se mantienen limpias las instalaciones de la institución	X		X		X		
7	Los trabajadores de la institución se visten de manera formal	X		X		X		
	DIMENSION 2 Factor Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los funcionarios realizan su labor eficientemente	X		X		X		
9	Existe fiscalización de las labores del personal de la institución que laboran con atención al cliente	X		X		X		
10	Los funcionarios de la institución reciben capacitaciones de optimización de métodos de trabajo	X		X		X		
11	Existen actividades integradoras dentro de la institución	X		X		X		
12	Existen alguna actividad, que pueda ser compartida con otras áreas	X		X		X		
13	Los que realmente se necesita es trabajar en equipo	X		X		X		
14	La actividad que se realiza solo consta de cenas y comidas	X		X		X		
	DIMENSION 3 Factor Tecnológico	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se usa gran cantidad de tecnología en la institución	X		X		X		

16	Los trabajadores de la institución, están capacitados, para implementar tecnología en la institución	X		X		X	
17	La tecnología es parte de la optimización de servicios	X		X		X	
18	Se necesita optimizar, los tiempos de atención en la institución	X		X		X	
19	Se podrá mejorar en la atención al usuario con disminuir los trámites administrativos	X		X		X	
20	La atención al usuario, es el área donde más se demora los procedimientos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Mg.: Otiniano Otiniano Claudia Jackelin

DNI: 46983436

Especialidad del validador: Gestión Pública

16 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Prueba de confiabilidad
De la primera variable
Simplificación administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	49,3838	215,096	,578	,878
VAR00002	49,9899	230,765	,322	,886
VAR00003	49,5859	222,572	,508	,880
VAR00004	49,8485	221,130	,574	,878
VAR00005	50,2929	232,760	,273	,887

VAR00006	49,6970	222,295	,587	,878
VAR00007	49,6667	217,347	,613	,877
VAR00008	49,9293	218,658	,662	,876
VAR00009	49,9293	226,924	,438	,882
VAR00010	50,0404	226,917	,452	,882
VAR00011	50,0707	227,128	,412	,883
VAR00012	49,7172	223,368	,462	,882
VAR00013	50,2929	220,658	,563	,878
VAR00014	49,9091	219,328	,582	,878
VAR00015	50,0505	223,579	,459	,882
VAR00016	49,8586	222,572	,471	,881
VAR00017	49,9192	226,095	,454	,882
VAR00018	49,7677	219,588	,543	,879
VAR00019	49,6465	220,802	,524	,880
VAR00020	49,6162	223,974	,464	,882

De la segunda variable

Atención al usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00021	53,4400	298,067	,512	,924
VAR00022	54,2800	302,325	,423	,926
VAR00023	54,1100	293,129	,612	,922
VAR00024	54,2000	302,202	,449	,925
VAR00025	53,7300	296,482	,579	,923

VAR00026	54,3400	298,611	,580	,923
VAR00027	54,3000	290,192	,655	,921
VAR00028	54,6300	293,730	,648	,921
VAR00029	54,5300	301,706	,487	,924
VAR00030	54,5500	292,997	,625	,922
VAR00031	54,2800	295,113	,600	,922
VAR00032	54,2800	285,921	,725	,919
VAR00033	54,0900	284,285	,735	,919
VAR00034	54,1200	288,208	,698	,920
VAR00035	54,6400	299,364	,535	,923
VAR00036	54,4500	295,765	,588	,922
VAR00037	54,3500	292,250	,666	,921
VAR00038	54,0000	296,444	,550	,923
VAR00039	53,9900	288,798	,660	,921
VAR00040	53,8300	296,971	,565	,923

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y eficiencia en la atención del usuario en una municipalidad de Lima 2022", cuyo autor es CAPELLAN LEON ARIS JUSCELLY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK DNI: 46710220 ORCID 0000-0002-6623-936X	Firmado digitalmente por: KTORRESFRE el 18-08- 2022 17:06:50

Código documento Trilce: TRI - 0391560